

ACCEDA. Ministerio de Política Territorial

Premios TECNIMAP 2010

1.- DATOS BÁSICOS DE CARÁCTER ADMINISTRATIVO

Categoría de los Premios (seleccione una opción)

Servicios electrónicos de Administración General del Estado

Entidad Pública que opta a los premios

A.G.E. :	Ministerio de Política Territorial
CC.AA. :	
EE.LL. :	
UE:	
Otros Organismos Públicos:	

Centro Directivo	D.G. Relaciones entre la Amon Periférica del Estado y las CCAA y Ciudades con Estatuto de Autonomía y de Servicios del Departame
CIF :	S2833002E
Teléfono :	912733743
Email:	nimia.rodriguez@mpt.es

2.- DATOS GENERALES

2.1 Nombre de la iniciativa o servicio

ACCEDA: PLATAFORMA DE TRAMITACIÓN DE PROCEDIMIENTOS ELECTRÓNICOS

2.2 Antecedentes del servicio

La Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos convierte en universal el derecho de los ciudadanos a relacionarse con todas las Administraciones públicas de forma electrónica. A partir del 31 de diciembre de 2009 todos los trámites públicos deberán ser accesibles electrónicamente.

Esta ley, además de regular las condiciones técnicas y legales para la provisión electrónica de estos servicios, también define una serie de derechos de los ciudadanos en su relación

con la administración pública, entre los que destacan los siguientes:

- A utilizar medios electrónicos para obtener información, realizar consultas, manifestar consentimiento, entablar pretensiones, efectuar pagos, realizar transacciones y oponerse a las resoluciones y actos administrativos.
- A elegir el canal de relación con las Administraciones.
- A no estar obligados, para relacionarse con las Administraciones, a utilizar tecnologías particulares.
- A no aportar datos que ya obren en poder de las Administraciones Públicas.
- A conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados.
- A obtener copias electrónicas de los documentos electrónicos que formen parte de un expediente.
- A la conservación electrónica del documento.
- A obtener los medios de identificación electrónica necesarios.

Precisamente con el doble objetivo de facilitar la puesta en producción de nuevos procedimientos y actuaciones telemáticas así como de dotar a los mismos de las garantías jurídicas necesarias, se ha desarrollado Acceda que no es más que una plataforma modular que dispone de un conjunto de aplicaciones integradas, que permitan a los ministerios y organismos que lo deseen utilizar soluciones comunes para las necesidades básicas de tramitación electrónica de procedimientos.

2.3 Objetivos específicos

Con esta iniciativa lo que se persigue es:

- Simplificar y agilizar la puesta en producción de nuevos procedimientos telemáticos en cualquier organismo público
- Mejorar la eficiencia de los trámites administrativos, al poder realizar la totalidad del procedimiento de manera telemática.
- Disminución del volumen de los expedientes, ahorrando papel y espacio de almacenamiento.
- Mejorar la calidad de los datos aportados en los procedimientos administrativos, minimizando los errores de transcripción.
- Permitir que el ciudadano ejercite su derecho de comunicarse electrónicamente con la administración, en todas sus actuaciones administrativas, tal y como se recoge en la ley 11/2007.

2.4 Recursos empleados

La aplicación acceda está compuesta básicamente por dos módulos claramente diferenciados:

- el módulo del ciudadano, que está accesible desde Internet para que el ciudadano pueda realizar los trámites oportunos para iniciar los procedimientos administrativos disponibles en el sistema.
- el módulo de administración, que es la parte interna de la aplicación, disponible sólo para aquellos usuarios (tramitadores, gestores, dueños de los procedimientos administrativos, ...) que son los encargados de definir, controlar y supervisar el diseño y evolución de los distintos expedientes asociados a sus procedimientos.

La aplicación permite que durante la instalación se decida cuál de los dos módulos se quiere implementar, pudiendo instalar cada uno de ellos de forma independiente. La única condición para que ambos sistemas funcionen coordinadamente es que ambos tengan acceso a la misma base de datos (BBDD) y al mismo sistema de almacenamiento (NAS en la

figura adjunta).

Figura 1

A continuación se resumen los recursos tanto humanos como hardware y software que se han utilizado en el Ministerio de Política Territorial para implantar esta solución.

4.1 Recursos Humanos

La realización de este proyecto se ha llevado a cabo íntegramente en el Ministerio de Política Territorial. Tanto su liderazgo como su definición, gestión, planificación y evolución del mismo se lleva realizando con personal propio. De esta manera se consigue el control del proyecto en su totalidad se realice desde el propio ministerio.

Esto ha permitido que desde la propia concepción del proyecto se tuviese conocimiento no sólo de la parte técnica sino también de la administrativa, punto fundamental para lograr el éxito de este proyecto, pues su objetivo no es otro que facilitar y simplificar la adecuación de todos los procedimientos administrativos a la ley 11/2007.

4.2 Recursos Hardware

La parte del ciudadano es la parte accesible desde Internet y la que recibe todas las peticiones de inicio de expedientes por parte de los ciudadanos. Por ello, y para una mayor disponibilidad del servicio, se ha instalado en dos servidores que se encuentran balanceados para distribuir la carga.

La parte de administración, instalada en la intranet del ministerio, y solamente accesible por los administradores de los procedimientos, está instalada en dos máquinas físicas balanceadas, alojadas en dos servidores con sistema operativo Red Hat.

Finalmente la BBDD que da soporte a esta solución es una base de datos MySQL que se encuentra configurada en un cluster activo - activo. Y el sistema de almacenamiento elegido en este caso es un sistema de almacenamiento NAS.

Figura 2

4.3 Recursos Software

En cuanto a los recursos software que se han utilizado para la implementación de acceda son lo siguientes:

- a) Parte de ciudadano: las dos máquinas que alojan el aplicativo tienen instalado un sistema operativo Red Hat 5.4 con un Apache 2.2.10 y Php 5.3.1
- b) Parte de administración: la dos máquinas físicas que alojan el módulo de administración tiene instalado un sistema operativo Red Hat 5.4 con un servidor web Apache 2.2.10 con Php 5.3.1
- c) Base de datos: la instancia de base de datos está instalada en Mysql 5.0.27.

2.5 Implementación

5.1. Metodología de desarrollo

El desarrollo se ha realizado utilizando un paradigma de programación para desarrollo

'LAMP' basado en tecnologías OpenSource.

El acrónimo 'LAMP' se refiere a un conjunto de subsistemas de software necesarios para alcanzar una solución global, en este caso configurar sitios web o Servidores dinámicos con un esfuerzo reducido.

En las tecnologías LAMP esto se consigue mediante la unión de las siguientes tecnologías:

- Linux, el sistema operativo;
- Apache, el servidor web;
- MySQL, el gestor de bases de datos;
- Perl, PHP, o Python, lenguajes de programación.

La combinación de estas tecnologías se utiliza principalmente para definir la infraestructura del servidor web.

Además, se ha elegido esta opción fundamentalmente por su bajo coste de adquisición, su adecuación al uso de estándares abiertos y la ubicuidad de sus componentes (ya que vienen pre-instalados en la mayoría de las distribuciones linux).

FIGURA 2

5.1.1. PHP - Zend Framework

Además de todo esto, conviene destacar que el todo esto se ha desarrollado utilizando el Framework Zend de PHP.

Una de las mayores ventajas que ofrece este PHP sobre otras tecnologías es la poca carga que impone al sistema y permite un desarrollo ágil de programación.

Por otro lado, el uso de PHP se ha complementado con la utilización de Zend Framework ya que permite utilizar un patrón de diseño modelo-vista-controlador, lo que simplifica y agiliza mucho el trabajo de desarrollo.

Otras de las razones por las que se ha utilizado Zend como marco de trabajo, es que permite la utilización de muchos componentes débilmente acoplados que se pueden utilizar más o menos independiente y permite una sencilla implementación de clases y librerías propias permitiendo una programación orientada a objetos.

Una característica positiva, es el hecho de que Zend permite ocultar la url de acceso a las vistas, lo que incrementa la seguridad en la utilización del aplicativo.

5.2. Funcionalidades de Acceda

Acceda está diseñada para la implementación de forma rápida y flexible de los diferentes procedimientos pertenecientes a un organismo, facilitando la simplificación de los mismos.

El administrador del procedimiento dispone de una herramienta intuitiva que le permite la creación dinámica de formularios y flujos de estados, reduciéndose los tiempos de puesta en producción de los procedimientos. La aplicación permite la modificación de todos los parámetros, incluidos formularios, flujos de estados y resoluciones de una manera ágil. El uso de Acceda facilita el análisis de las diferentes etapas del ciclo de vida de un expediente lo que contribuye a la mejora continua de procedimientos, formularios de solicitud, flujos de estado y definición de modelos de resoluciones.

El aplicativo está pensado para que su uso sea intuitivo y accesible a todos los usuarios, tanto ciudadanos, administradores de procedimientos y tramitadores de expedientes.

Las diferentes funcionalidades forman un conjunto dónde las características más destacables son la sencillez, rapidez, fácil implementación y agilidad tanto de definición como de tramitación. A continuación se describen las funcionalidades que ofrece el aplicativo:

5.2.1. Gestor dinámico de formularios

Permite la elaboración on-line de formularios asociados a un procedimiento de forma dinámica a través de una interfaz gráfica intuitiva dónde se encuentran implementados todos los controles html que permiten a los usuario ingresar datos en un formulario.

5.2.2. Gestor de contenidos

Acceda integra una funcionalidad de gestión de contenidos, permitiendo la edición de la información disponible sobre el procedimiento en las leguas oficiales (castellano, gallego, euskera, catalán) en incluso en inglés y francés. De esta forma el ciudadano puede seleccionar la lengua en la que quiere recibir la información sobre el procedimiento.

5.2.3. Motor de flujos

Permite la elaboración dinámica del flujo de estado de un expediente, así como del establecimiento de permisos de acceso y tramitación del mismo.

5.2.4. Notificación por comparecencia

Implementa el control por comparecencia de los ciudadanos a los requerimientos que se le solicitan.

5.2.5. Gestión de resoluciones de expedientes

Implementa la gestión y elaboración de plantillas de resoluciones de expedientes asociadas a un procedimiento. Permitiendo así la generación y la utilización de una plantilla genérica junto con la inclusión automática de los datos particulares de cada solicitud. Evitando así que el tramitador tenga que redactar cada notificación de manera individualizada, ahorrando tiempo y simplificando el trabajo de tramitación.

5.2.6. Gestión de publicación de procedimientos

Permite un control on-line de la disponibilidad de un procedimiento a un ciudadano. Facilitando al responsable del procedimiento la publicación y puesta a disposición del ciudadano el procedimiento mediante un sencillo clic.

5.2.7. Gestión de acceso a la configuración de un procedimiento

Permite la gestión individualizada de acceso a la definición de los datos básicos, flujo de estados, definición de formulario y elaboración de plantillas de resoluciones de cada procedimiento.

5.2.8. Gestión de acceso a la tramitación de un expediente

Permite la definición de los diferentes responsables de tramitación (órgano responsable, órgano tramitador, órgano auditor y órgano resolutor) dentro de un expediente. Se implementa la posibilidad de la coexistencia de varios perfiles dentro de un mismo usuario.

5.2.9. Auditoria de expedientes

Permite un control de las acciones realizadas sobre un expediente. Se registra un historial de vida de expediente donde se refleja la fecha en la que se ha producido alguna acción sobre cada expediente particular.

5.2.10. Gestión de la forma de inicio de un procedimiento

Permite la definición del modo en que un procedimiento va a ser iniciado por un ciudadano (registro telemático de la solicitud, firma del formulario o simplemente envío de la solicitud).

5.2.11. Disponibilidad de la información asociada a un expediente

Posibilidad de acceso a todos los documentos asociados a un expediente.

5.2.12. Verificación de la integridad de los documentos

Implementa la existencia de un código de verificación de integridad de un documento, habilitando al usuario la posibilidad de comprobación de la integridad del mismo.

5.2.13. Aviso mediante correo electrónico del alta de un expediente

Permite la gestión de avisos a los responsables de tramitación de un procedimiento del alta de un nuevo expediente, esto permite que los responsables de tramitación puedan recibir un correo informativo de que tienen un nuevo expediente pendiente de tramitación.

5.2.14. Monitorización del sistema

El sistema se encuentra monitorizado a través de Nagios, lo que habilita un control del estado de los servidores ante la aparición de incidencias relacionadas con la disponibilidad del servicio.

5.2.15. Backup

Existe un sistema de backups periódicos del aplicativo. Esto permite tener un repositorio de información y fuentes que asegure la restauración del servicio.

5.2.16. Envío de correos

Acceda integra la comunicación con un servidor de correos para el envío de información relacionada con el alta de expedientes, requerimientos de información y envío de notificaciones.

5.3. Reutilización de conocimiento y aplicaciones existentes.

Para el desarrollo de la aplicación se ha utilizado en gran medida los conocimientos y

funcionalidades existentes desarrolladas en otros aplicativos fundamentalmente dentro del Ministerio de Presidencia y del Ministerio de Política Territorial. Dichas aplicaciones se han configurado y adaptado para que funcionen siguiendo un paradigma de programación orientada a objetos para ser utilizada dentro del framework Zend.

Entre las aplicaciones ya existentes que están interactuando con Acceda se encuentran:

5.3.1. Directorio LDAP

Para la validación de usuarios del módulo de administración, se ha utilizado una librería que permite la autenticación del usuario en el repositorio estructurado de información del Ministerio.

5.3.2. Plataforma de validación de certificados, @firma

Para iniciar procedimientos que requieran la firma o el registro de la solicitud, los usuarios deben disponer de un certificado digital reconocido por el Ministerio de Industria.

La autenticación de los ciudadanos se realiza mediante la validación de su correspondiente certificado digital con la plataforma @firma. Y la firma de las solicitudes se realiza siguiendo un formato CMS (derivado de PKCS#7).

5.3.3. Registro telemático

Se ha incluido una librería que permite el registro de las solicitudes de inicio de procedimiento tanto en el Registro Telemático General como en la instancia de Registro Telemático perteneciente a los Ministerios de Política Territorial y de Presidencia. Ambas librerías poseen características y modos de invocación comunes, si bien es cierto, difieren en la forma de invocación del Web Service y en la estructura de llamada al servicio. La utilización de una u otra librería dependerá del organismo dónde se desee realizar la instalación del aplicativo y del registro telemático asociado.

5.3.4. Aplicación de Tasas

La comunicación con el registro de tasas se realiza mediante la llamada a través de un Web Service. Esta librería permite la validación del número de justificante de pago de tasas asociados a los procedimientos administrativos correspondientes.

5.3.5. Sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras, Sisnot

La aplicación contiene una librería pensada para el envío de notificaciones telemáticas a través de la instancia de Sisnot correspondiente al Ministerio de Política Territorial.

5.4. Próximos pasos

En vista del éxito que ha tenido esta aplicación, se pretende seguir evolucionando esta plataforma de gestión y tramitación de expedientes, de manera que en un futuro, esta plataforma permita:

- Realizar consultas on-line de los trámites que se han resuelto positiva o negativamente, número de expedientes abiertos, tiempo de resolución de expedientes, etc. Para ello se desarrollará un módulo específico de explotación de datos y estadísticas que permitirá a los gestores de los procedimientos conocer y analizar mejor su negocio e incluso simplificar y rediseñar los procedimientos administrativos actuales.
- Integrar la plataforma con un gestor documental, para que se puedan almacenar los expedientes y toda la documentación asociada a ellos, permitiendo realizar búsquedas sobre los mismos de manera eficiente y sin necesidad de conocer el expediente concreto al que está asociado.
- Incorporar la funcionalidad de portafirmas, para que incluso los trámites internos de la administración también puedan estar soportados por esta plataforma. Además se quiere incrementar las opciones de firma para permitir cofirmas de documentos e incluso de resoluciones.
- Permitir realizar el pago de tasas a través de la pasarela de pagos de la AGE, para poder pagar las tasas asociadas a los procedimientos que el ciudadano está iniciando.
- Integrar Acceda con una plataforma de Sellado de Tiempo oficial para dejar constancia de la fecha y la hora oficiales en las que se ha realizado una determinada acción (registro de documentos, notificaciones, resoluciones, etc).

2.6 Resultados

Acceda está teniendo una gran acogida entre los organismos de la AGE que poco a poco van conociendo su existencia. Prueba de ello es que a fecha de 1 de marzo de 2010, se han

recibido peticiones de cesión de la aplicación de varios organismos (Ministerio de Defensa, Ministerio de Asuntos Exteriores, IMSERSO y Ministerio de Presidencia).

Debido a esta demanda, se está pensando en montar una infraestructura que pueda dar soporte a las nuevas peticiones de cesión de la aplicación, para que incluso llegue a las CCAA y a las EELL y así incrementar la cooperación administrativa y la reutilización de aplicaciones, con el objetivo de maximizar el uso de los recursos de la administración.

Actualmente Acceda se encuentra instalada y dando servicio en producción en el Ministerio de Política Territorial con 12 procedimientos accesibles y en el Ministerio de Presidencia donde se han definido 3 procedimientos.

Por otro lado, en el Ministerio de Asuntos Exteriores, Acceda está en fase de preexplotación.

Y tanto en el IMSERSO como en el Ministerio de Defensa está previsto que Acceda se instale próximamente, ya que en ambos organismos se están realizando las labores de integración con sus correspondientes Registros y aplicaciones propias de su gestión.

A fecha de a fecha de 1 de marzo de 2010 están dados de alta en producción:

- 15 procedimientos
- 66 administradores
- 9 tramitadores
- 2 lectores
- 1 firmante

Se tiene previsión de que en un breve espacio de tiempo se habilite el acceso a:

- 25 procedimientos
- 94 administradores
- 69 tramitadores,
- 27 lectores
- 15 firmantes

2.7 Lecciones aprendidas y conclusiones

Acceda es una plataforma genérica poder implementar de forma rápida y sencilla, nuevos procedimientos administrativos electrónicamente, favoreciendo el impulso del cumplimiento de la ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos (LAECSP) sin necesidad de un desarrollo particular para cada procedimiento.

La reducción del tiempo de adaptación de los procedimientos administrativos a la LAECSP hace que se incremente significativamente el uso y aceptación de la plataforma de tramitación de procedimientos Acceda. De esta forma acceda se ha convertido en un elemento facilitador para el cumplimiento de los derechos y obligaciones recogidas en la LAECSP lo que ha logrado que la aplicación se desarrolle con el apoyo y soporte necesario desde los distintos ámbitos del ministerio.

Por otro lado, la reutilización de las aplicaciones y conocimiento existentes, tanto en este Ministerio como en otros, también ha contribuido tanto a la reducción de tiempos de desarrollos, como al incremento de las capacidades de Acceda para integrarse con distintas aplicaciones propias de cada organismos donde se ha instalado.

Asimismo el cumplimiento y seguimiento de estándares abiertos a la hora de programar e implementar las distintas funcionalidades de la plataforma, ha incrementado el éxito de la misma a la hora de ser implantada en distintos organismos donde los requisitos de seguridad, interoperabilidad e interconexión con distintas aplicaciones y recursos son totalmente diferentes. Gracias a ello, en la mayoría de los casos las integraciones se pueden realizar simplemente teniendo en cuenta distintos parámetros de configuración y sin necesidad de realizar modificaciones de código.

2.8 Referencias y enlaces

<https://sede.mpt.gob.es>

<http://www.maec.es/>
<http://www.imserso.es/>

2.9 Documentación complementaria

Documento adjunto

3.- DATOS ESPECÍFICOS

3.1 Enumere características que contribuyen a la confianza en el servicio

- Uso del certificado electrónico y sistemas de firma electrónica.
- El uso de perfiles de usuarios que permite delimitar las acciones que cada tipo de usuario puede realizar con la aplicación.
- Acceda se puede utilizar como base de Sede Electrónica, p

3.2 Enumere características que contribuyen a la seguridad del servicio

Utilización de certificados digitales y sistemas de firma electrónica
Protocolos de comunicaciones seguras: HTTPS (certificado de sede),
Diseño modular para poder implementar la parte ciudadana en internet y dejar más protegida la parte de administración en la intranet del Ministerio.
Identificación y autenticación de la persona que accede a la información y de la persona que resuelve el trámite. Aquellas personas que forman parte del proceso de todo el procedimiento administrativo (tramitador, lector, resolutor y administrador) tienen asociado su correspondiente perfil que habilita el acceso a diferentes funcionalidades dentro del aplicativo.
Auditoria de todas las acciones llevadas a cabo ya que se realiza un registro de todos los pasos y de las personas que realizan acciones en el procedimiento. Control de acceso.
Confidencialidad del procedimiento administrativo. Sólo los interesados en el procedimiento tendrán acceso a ver la información.
Disponibilidad de la información en todo momento, al ser un sistema 24x7.
Control y monitorización de la plataforma, que permite conocer en todo momento el estado del servicio prestado y conocer las incidencias de funcionamiento con tiempo suficiente para evitar la pérdida de servicio.
Plataforma de backups, que permite garantizar la seguridad de todos los documentos adjuntados en los expedientes.

3.3 Cite aspectos de accesibilidad del servicio

Cumplimiento de las normas de accesibilidad de W3C

3.4 Cite aspectos de usabilidad del servicio

La usabilidad de Acceda en lo que se refiere a la capacidad de la aplicación de ser comprendida, aprendida, usada y de ser atractiva para el usuario, en condiciones específicas de uso, es muy alta como demuestra la gran aceptación que esta aplicación está teniendo por parte de varios organismos. Asimismo, la usabilidad de la misma se puede ver en los datos de número de procedimientos puestos en producción y el tiempo que se tarda en diseñar los mismos, que no es más que el que se puede tardar en definir un formulario y un flujo de trabajo.

3.5 Enumere características de inclusión del servicio

-

3.6 Enumere características de participación ciudadana del servicio

Acceda es la puerta de acceso, el punto de contacto, por el que un ciudadano se comunica electrónicamente con la administración para realizar cualquier trámite administrativo, e incluso para realizar alguna queja o sugerencia sobre el funcionamiento de la Administración.

3.7 Aporte datos de utilización del servicio

Cuando entre en funcionamiento la sede se tendrán disponibles datos de explotación, a día de hoy no disponemos datos de uso de los ciudadanos ya que no están haciendo uso de la plataforma de forma significativa.
Sin embargo, sí conviene destacar que en el Ministerio de Política Territorial se han diseñado 22 procedimientos en los que están implicadas todas las Direcciones Generales del ministerio. De esta forma se da cumplimiento con la ley 11/2007 ya que se tienen adaptados el 100% de los procedimientos administrativos del ministerio.

3.8 Aporte datos del grado de satisfacción del servicio

Aunque como ya se ha comentado, todavía no hay uso masivo por parte de los ciudadanos, sí cabe señalar que está previsto un apartado en acceda en el que se realice una breve encuesta para el ciudadano con la que poder recoger el grado de satisfacción de este con

el uso del servicio.

3.9 Enumere características de multiplataforma del servicio

Gracias al uso de estas plataformas y estándares abiertos, comentado anteriormente, esta aplicación funciona sobre cualquier plataforma. En concreto se ha instalado tanto en plataformas linux como en windows XP, funcionando en ambos casos sin ningún tipo de problemas.

Además, Acceda también permite la utilización de diferentes tipos de almacenamiento (NAS, SAN, discos duros). La única condición es que el sistema de almacenamiento debe ser un punto de montaje de un recurso HW, puede ir desde un directorio dentro del mismo servidor, hasta un sistema de almacenamiento masivo tipo SAN. Esta característica permite incrementar la capacidad de almacenamiento de manera transparente al aplicativo.

Por otro lado, comentar que Acceda funciona con los navegadores de uso más extendido en el mercado, ya que no hace uso de ningún control activeX ni leguajes de script propietarios de ningún navegador existente.

3.10 Enumere características de multicanalidad del servicio

Acceda es una plataforma que permite diseñar y poner en producción de forma rápida y sencilla procedimientos administrativos accesibles a través de internet, de forma que el ciudadano, cuando tenga que iniciar un procedimiento con la administración, pueda elegir si lo inicia presencial o electrónicamente, dando así cumplimiento a la ley 11/2007.

3.11 Enumere características de multilingüismo del servicio

Al estar integrado con un CMS el aplicativo soporta el multilingüismo. Acceda integra una funcionalidad de gestión de contenidos, permitiendo la edición en multilingüaje de la información disponible al ciudadano. Se contemplan como lenguas oficiales el castellano, gallego, euskera, catalán, inglés y francés.

3.12 Cite aspectos de reingeniería del servicio

Acceda permite analizar y redefinir las fases por las que pasan los procedimientos administrativos ya que a la hora de poner un procedimiento en producción hay que definir todos los estados por los que ha de pasar un procedimiento. En caso de que se quiera modificar las fases de un procedimiento, el administrador del mismo sólo tiene que editar

los estados del trámite incluyendo las modificaciones necesarias. A partir del momento en el que se realiza el cambio, todo expediente iniciado asociado a dicho procedimiento, se verá modificado con el cambio realizado. Esto permite poder analizar y modificar el comportamiento de un procedimiento de forma ágil y sencilla, mejorando la eficiencia administrativa.

3.13 Cite aspectos de simplificación del servicio

Acceda facilita el rediseño de procedimientos administrativos ya que incluye módulos que permite definir gráficamente los formularios, módulos de control de los procedimientos publicados para detectar cuellos de botella o fases redundantes en los mismos.

Asimismo, al facilitar la puesta en producción de procedimientos administrativos para que se pueda realizar toda su tramitación electrónicamente, Acceda está contribuyendo a simplificar los procedimientos en sí mismos ya que:

- Reduce el volumen de papel generado por cada expediente en un 90%, ya que toda la documentación que se adjunta está en formato electrónico y lo mismo las resoluciones de dichos procedimientos. De esta forma se está contribuyendo con el medio ambiente, ya que el número de documentos impresos se reduce drásticamente.
- Elimina los errores de transcripción si hay que copiar datos a manos para incorporarlos en distintos documentos que forman parte del mismo expediente. Todos los datos que se manejan son los datos originales que el ciudadano ha introducido en el formulario (rellenado también electrónicamente) por lo que no cabe la posibilidad de que los gestores se equivoquen al transcribir la información de un documento a otro.
- Agiliza la gestión y la administración, ya que se dispone de toda la información necesaria y no redundante en cada etapa del procedimiento,
- Permite localizar los expedientes de forma rápida y sencilla y facilita la búsqueda de un documento en concreto dentro de un expediente,
- Contribuye a un análisis y mejora continua en la definición de trámites asociados a un expediente.

A modo de ejemplo, se ha estimado el impacto de Acceda en procedimientos relativos a la gestión del colectivo de los funcionarios con habilitación de carácter estatal. Para estos procedimientos se prevé:

- una reducción de tráfico de papel en torno a un 50% en los dos primeros años de su puesta en marcha, con un posible aumento posterior, lo cual supone entre 15.000 y 20.000 unidades de papel(folios): 8.000 correspondientes a solicitud de inscripción de méritos, 3000 relativas a emisión de certificados de servicios, y 4.000 correspondientes a instancias de participación en concursos y documentación adicional, entre otros.
- una reducción de entre un 25% y un 40% del tiempo de respuesta en los procedimientos,
- un incremento en la seguridad de los mismo, especialmente en lo relativo al concurso unitario, donde acceda permitirá conocer en tiempo real las instancias presentadas, eliminando en un 100% posibles errores en cuanto a las exclusiones por plazo de presentación.

3.14 Cite aspectos de integración del servicio

Como ya se ha comentado, Acceda facilita la integración con distintas aplicaciones siempre

y cuando éstas implemente y haga uso de estándares abiertos.

3.15 Enumere características de eficacia del servicio

Como ya se ha comentado Acceda permite la implementación on-line de procedimientos, evitándose los errores de transcripción, permite la organización de la información, se disminuyen los tiempos de resolución de expedientes, control on-line del número de procedimiento, mayor control y seguimiento del ciclo de vida de un expediente.

Acceda, permite modificar de forma automática los procedimiento y formularios ya existentes.

Se puede hacer todo on-line sin necesidad de la deshabilitación del servicio. La publicación de un nuevo procedimiento no afecta la disponibilidad del resto de procedimientos ya disponibles.

3.16 Enumere características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

En rendimiento del sistemas ha sido significativo, posibilidad de soportar 10.000 solicitudes diarias, implicando más de 10 solicitudes por minuto, con la interacción entre la propia aplicación, @firma, registro telemático, base de datos y servidor de correo.

Todo se ha realizado con la infraestructura comentada anteriormente, en la que también participan máquinas virtuales en una proporción del 50% frente a las físicas, y todas ellas, compartiendo multitud de aplicaciones, por lo que, a nivel de consumo, está altamente optimizado, así como de rendimiento.

3.17 Cite aspectos de interoperabilidad del servicio

El uso de estándares abiertos habilita que esta plataforma permite su instalación y comunicación con otros sistemas.

3.18 Enumere características de neutralidad tecnológica del servicio

Acceda está diseñado para favorecer la neutralidad tecnológica, habilitando su uso a través de los diferentes navegadores.

El acceso a la aplicación es vía web, solamente es necesario disponer una conexión a internet y un navegador.

La instalación es posible en entornos linux/windows, con el único requisito de disponer un servidor Apache con una versión de PHP mayor o igual que 5.2.

3.19 Enumere características de arquitecturas abiertas del servicio

Se hace hincapié en que Acceda permite su instalación en diversas plataformas y su uso es a través de un navegador web

3.20 Enumere características de reutilización del servicio

Acceda, internamente, está construida utilizando el applet de @firma y librerías PHP. Además dispone de librerías reutilizables desarrolladas dentro del paradigma de programación orientada a objetos.

Para su desarrollo se ha seguido una programación modular débilmente acoplada, pudiéndose incorporar nuevos módulos fácilmente que reaprovecharan el modelo de negocio o datos de explotación albergados en la base de datos o en el sistema de almacenamiento.

Finalmente indicar que Acceda está integrada con aplicaciones ya existentes como son el directorio LDAP del ministerio, la plataforma de validación de certificados, @firma, el registro telemático, el sistema de Notificaciones Telemáticas Seguras, la aplicación de verificación de pago de Tasas, etc.

3.21 Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

-

4.- DATOS DE LOS RESPONSABLES DEL SECTOR PÚBLICO QUE OPTAN AL PREMIO

Responsable del servicio electrónico

Apellidos :	Cubo Contreras
-------------	----------------

Nombre :	Aitor
E.mail :	aitor.cubo@mpt.es
DNI/NIF/NIE/ Pasaporte:	3881205R
Teléfono :	912733526
Puesto de trabajo :	Director de División

Personal que ha intervenido en el la elaboración del servicio electrónico

Apellidos y Nombre :	Rodriguez Escolar, Nimia
Apellidos y Nombre :	Hernandez Diez, Javier
Apellidos y Nombre :	

5.- OBSERVACIONES

--

6.- FICHEROS ANEXOS

Premios_Acceda_v4.doc
