

Registro y Notificaciones por medios electrónicos en el Gobierno de Aragón.

Eva de Miguel Morales
Ricardo Cantabrana González

Inspección General de Servicios

Dirección General de Organización Inspección y Servicios

Departamento de Presidencia del Gobierno de Aragón

Palabras clave

Servicios telemáticos, Servicios públicos, Servicios Horizontales, Modelos normalizados de solicitud, Catálogo de procedimientos, Servicios Web, Dublin Core Metadata Initiative, Firma Electrónica, Sellado de tiempo, Autoría, Inmutabilidad, Documento Electrónico, Sistema de Gestión Documental, Directiva de Servicios, Esquema Nacional de Interoperabilidad.

Resumen de la comunicación

Esta comunicación expone los pasos seguidos desde el Departamento de Presidencia para favorecer el desarrollo e integración de los servicios electrónicos de registro y notificaciones vía telemática en la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón.

Introducción

De forma previa a la publicación de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, en el Gobierno de Aragón, al igual que en la Administración General del Estado y muchas otras comunidades autónomas, ya se había desarrollado normativa e iniciativas para el establecimiento de registro electrónico y la posibilidad de emitir a los ciudadanos notificaciones con validez jurídica por medios electrónicos.

En concreto la publicación del *Decreto 228/2006, de 21 de noviembre, del Gobierno de Aragón, por el que se crea el Registro Telemático de la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón, se regula la tramitación de Procedimientos Administrativos por medios electrónicos y se establecen otras medidas en materia de administración electrónica*, establece la existencia de un Registro Telemático Único cuya utilización por parte de los Organismos Públicos de la comunidad autónoma requiere de publicación en el Boletín Oficial de Aragón de la información necesaria para acceder, por el canal electrónico, a los servicios.

Dicho decreto también incluye referencia a la notificación telemática, donde se establece la necesidad de consentimiento e indicación por parte del ciudadano para que la notificación pueda serle practicada por medio electrónico.

Desde un apartado práctico a lo largo del año 2006 se implantó el servicio de registro telemático que, actuando como selladora, realiza la firma y el sellado en tiempo de peticiones XML realizadas por las aplicaciones.

Este servicio se utiliza por diferentes aplicaciones como las solicitudes de subvención asociadas a la Política Agraria Común (PAC) del Departamento de Agricultura y Alimentación o la remisión de documentos por parte de las Administraciones Locales al Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior.

Estrategia Asociada al Plan de Administración Electrónica del Gobierno de Aragón

La estrategia general para el impulso de la creación de servicios electrónicos en el ámbito de la comunidad autónoma de Aragón se sustenta en la creación de Servicios Comunes, u horizontales, que provean o faciliten la interacción con el ciudadano por medios electrónicos.

Estos servicios cuyo desarrollo y explotación de forma independiente supondría una carga importante para los órganos gestores sin aportar valor en la actividad específica de la tramitación será, en el marco del Plan de Administración Electrónica, acometida por el Departamento de Presidencia.

Además, con carácter general, los servicios horizontales se diseñarán para prestar servicios al resto de Administraciones del territorio que quieran hacer uso de los mismos.



Según el diagrama anterior los servicios horizontales comprenden principalmente:

- La identificación de ciudadanos y empleados
- El registro telemático
- La notificación electrónica
- La gestión de forma centralizada de los documentos electrónicos

Siendo actividad específica de cada órgano de tramitación el desarrollo de los sistemas que modernicen la presentación, tramitación y resolución de cada procedimiento de su competencia.

Como principales puntos de entrada y salida de documentación en formato electrónico se destacan, entre todos aquellos de carácter horizontal, los servicios de Registro Telemático de E/S y de Notificaciones Electrónicas.

Adaptación del Registro Telemático a la Ley 11/2007.

Las exigencias de la Ley 11/2007 en la cantidad de servicios de administración electrónica a implantar hasta llegar al 100% de las relaciones con el ciudadano, requería de incrementar el nivel de funcionalidad del servicios horizontal de Registro Telemático.

Sin abandonar la actividad principal de sellado y custodia de asientos registrales y con la obligación de mantener la compatibilidad con los servicios que están siendo utilizados por los organismos, la Ley establece un conjunto de requisitos asociados a los recibos de registro y el acceso a los documentos electrónicos presentados a la administración.

La estrategia "multiadministración" del Plan de Administración Electrónica implica la gestión tanto de organismos y sus calendarios de días hábiles como de los empleados autorizados para el acceso a la información registrada en cada uno de los "registros electrónicos".



Administración del Registro Telemático

Conectado:

Historico Listado de aplicaciones

Asientos Registrales

Configuración

Campos de búsqueda

Cod. Aplicación:

Descripción:

Estado:

Buscar

Resultado de la búsqueda

Cod. Aplicación	Descripción	Estado	Edición
COL_PUB	Colegios Educación Primaria	Activada	
DEMO	Aplicacion Pruebas	Activada	
GOS_ARA	Gobierno de Aragón	Activada	
MAN	Mancomunidad Ribera Izq del Ebro	Activada	

Alta

© Gobierno de Aragón, 2010. Todos los derechos reservados.


Aplicaciones ("administraciones") dadas de alta en registro telemático

El desarrollo de estas nuevas funcionalidades se inició en el año 2009 y el primer entregable ha sido implantado a lo largo del mes de marzo de 2010 incluyendo las principales mejoras destinadas a la integración de aplicaciones:

- Mejoras en la información a registrar en el Asiento Registral
- Generación del recibo en formato PDF sellado por el Registro
- Almacenamiento de los documentos registrados y los recibos correspondientes
- Actuación como Registro Electrónico de Salida para su integración con el servicio de Notificaciones.

Y mejoras destinadas a los organismos y usuarios:

- Gestión de Organismos y Calendarios
- Gestión de usuarios y autorización de acceso a asientos registrales.
- Gestión y seguimiento de asientos registrales.

 **GOBIERNO DE ARAGON**
Departamento de Presidencia

DPTO. PRESIDENCIA Y RELAC. INSTITUCIONALES: Dir. Gral. Organización

RECIBO DE REGISTRO DE ENTRADA

Con fecha y hora, 08-03-2010 14:23 se completó el asiento registral de entrada con número de asiento registral 2010000000005RT_DArón título Solicitud Ayudas

Dirigido a DPTO. Presidencia y Relaciones Institucionales

Datos del asiento registral

Documento Asociado: CSVHE-8XJAB-5X5AX-005RT

Asunto: Solicitud Ayudas

Datos del Interesado:

Nombre y Apellidos / Razón Social / Denominación: Nombre Apellido Apellido

NIF / CIF/ Cod: 99999999R

Datos de la persona que presenta el documento:

Nombre y Apellidos / Razón Social:

NIF / CIF:

Documentos y archivos electrónicos asociados al asiento registral

Firmado electrónicamente de forma automatizada por el sistema "Registro Electrónico de Entrada"

En Zaragoza, a 8 de Marzo de 2010

Documento Electrónico, verificable en <https://servicios.aragon.es/entr/> con el código de verificación: CSVHE-8XJAB-5X5AX-005RT Firmado electrónicamente de forma automatizada el 8 de Marzo de 2010 por el sistema de Registro Electrónico.

Zaragoza

Recibo de registro de entrada

El servicio requiere un alto grado de interoperabilidad para facilitar su integración con otras aplicaciones y, en cumplimiento del Esquema Nacional de Interoperabilidad, por lo que, además de facilitar el acceso a todas sus funcionalidades a través de Servicios Web los documentos electrónicos generados, como puedan ser los recibos, utilizan el estándar PDF/A e incorporan internamente metadatos en formato *Dublín Core Metadata Initiative*

Construcción del Servicio de Notificaciones Telemáticas acorde a los requisitos de la Ley 11/2007.

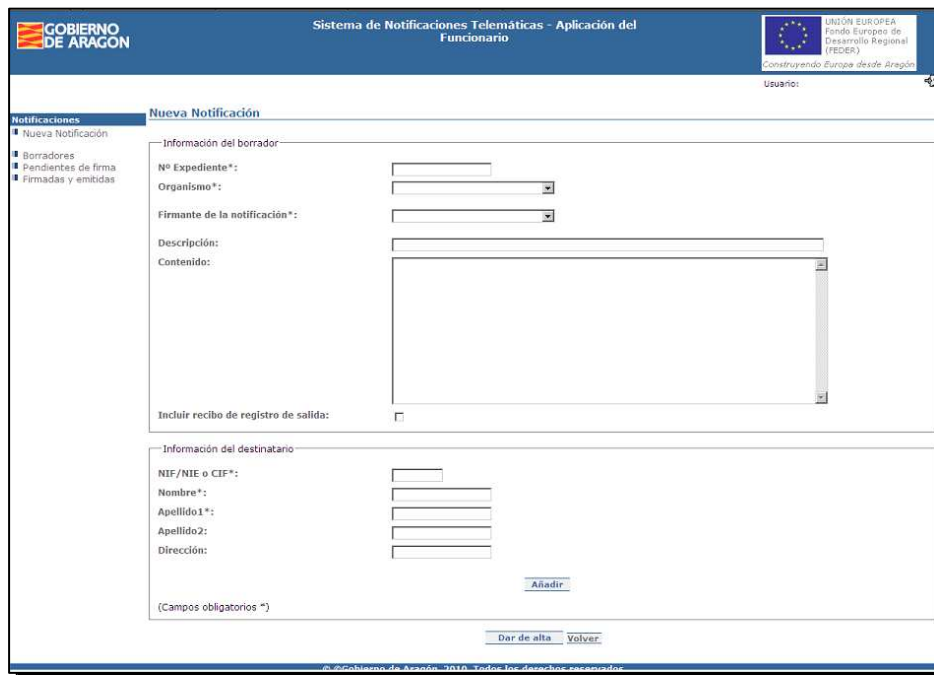
El apartado 3 del artículo 11 del Decreto 228/2006 establece que "La notificación se practicará por medios telemáticos sólo para los procedimientos expresamente señalados o consentidos por el interesado".

Este requisito, simple y reflejado posteriormente en el artículo 6.2.a. de la Ley 11/2007 "A elegir, entre aquellos que en cada momento se encuentren disponibles, el canal a través del cual relacionarse por medios electrónicos con las Administraciones Públicas", implica la existencia de elementos que permitan la selección del canal por parte de los ciudadanos de una forma cómoda y eficiente.

Desde el Departamento de Presidencia se interpretó que, de forma homogénea, el elemento de selección debía establecerse en todos los formularios de solicitud o comunicación que utilizaran los ciudadanos para interactuar, en papel, con la Administración.

La gestión uniforme de los formularios de entrada ha requerido de la puesta en marcha a través de la Orden de 30 de diciembre de 2008, del Consejero de Presidencia, por la que se crea el Catálogo de modelos normalizados de solicitudes y comunicaciones dirigidas a la Administración de la Comunidad Autónoma de Aragón y el posterior esfuerzo de incorporar al mismo el 100% de los impresos existentes hasta alcanzar más de 950 modelos de solicitud.

Una vez se dispone de un medio eficiente para que los ciudadanos seleccionen la posibilidad de ser notificados por medio electrónico, se desarrolla un servicio que permita la emisión y recepción de las mismas con plena garantía jurídica.



Creación de notificación

Los requisitos jurídicos, estratégicos y organizativos principales a cumplir implican:

- Generación de los documentos acreditativos asociados a la puesta a disposición, consulta, rechazo y caducidad del plazo sin haber sido consultado
- Posibilidad de emitir notificaciones electrónicas de forma "manual" (Interfaz humano)
- Posibilidad de integración de sistemas para la emisión automatizada de notificaciones
- Integración con el Registro Telemático de Salida.
- Multi-organización y con posibilidad de interoperabilidad con otros sistemas de notificación.

En cumplimiento de estos requisitos se diseña un sistema "core" de emisión y gestión de notificaciones telemáticas accesible a través de Web Services.

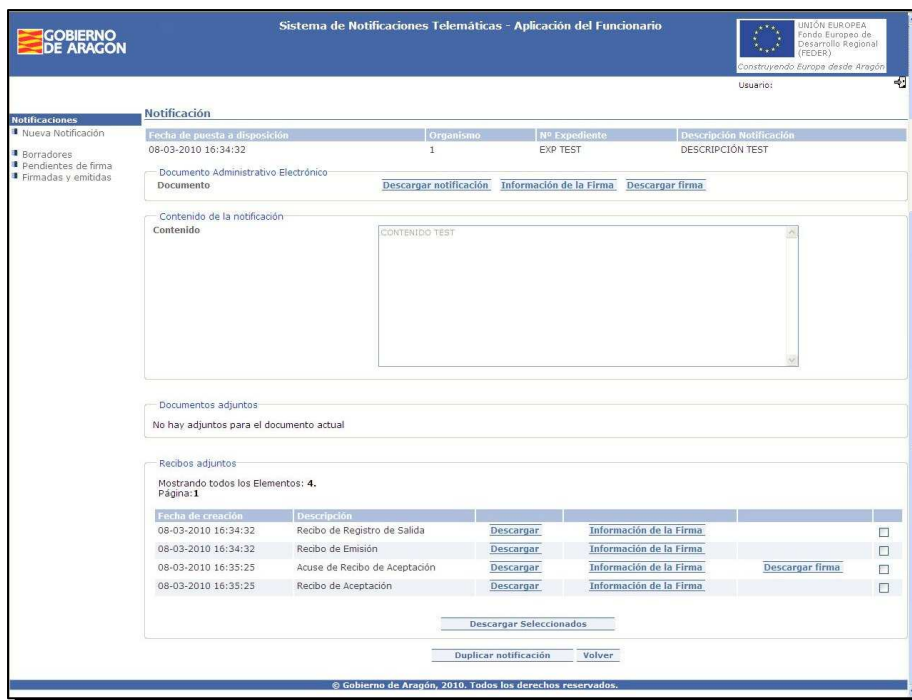
Y dos sistemas de interfaz *humano* que permiten a los empleados públicos durante una tramitación preparar, emitir y realizar el seguimiento de las notificaciones electrónicas de aquellos ciudadanos que, en sus impresos, hayan seleccionado la utilización de este medio.



© Gobierno de Aragón, 2010. Todos los derechos reservados.

Notificaciones firmadas y emitidas

De igual forma que en el nuevo Registro Telemático los recibos y documentos generados por el Sistema de Notificaciones cumplen con los requisitos de interoperabilidad y neutralidad tecnológica así como de seguridad al garantizar mediante firma electrónica y sellado de tiempo la autoría e inmutabilidad de la información registrada.



Notificación

Fecha de puesta a disposición	Organismo	Nº Expediente	Descripción Notificación
08-03-2010 16:34:32	1	EXP TEST	DESCRIPCIÓN TEST

Documento Administrativo Electrónico

Contenido de la notificación:

Contenido: CONTENIDO TEST

Documentos adjuntos: No hay adjuntos para el documento actual

Recibos adjuntos: Mostrando todos los Elementos: 4. Página: 1

Fecha de recepción	Descripción	Descargar	Información de la Firma	
08-03-2010 16:34:32	Recibo de Registro de Salida	Descargar	Información de la Firma	<input type="checkbox"/>
08-03-2010 16:34:32	Recibo de Emisión	Descargar	Información de la Firma	<input type="checkbox"/>
08-03-2010 16:35:25	Acuse de Recibo de Aceptación	Descargar	Información de la Firma	Descargar firma <input type="checkbox"/>
08-03-2010 16:35:25	Recibo de Aceptación	Descargar	Información de la Firma	<input type="checkbox"/>

Descargar Seleccionados

Duplicar notificación Volver

© Gobierno de Aragón, 2010. Todos los derechos reservados.

Notificación Aceptada por el usuario

Con respecto a los usuarios, cabe destacar, la existencia Administraciones Públicas como destinatarios de notificaciones y, a su vez, posibles usuarios del servicio de notificaciones lo que implica tanto una escrupulosa gestión de autorizaciones y control de acceso a la información dentro del sistema como la posibilidad de delegar el acceso para la recepción de notificaciones entre el personal de la Administración.

Proceso de implantación de ambos servicios.

Es importante destacar que la estrategia de puesta en marcha de servicios horizontales de administración electrónica se basa en una correcta puesta a disposición de los mismos, tanto al personal como al resto de organismos públicos. Por ello se ha establecido un orden en las actividades asociadas a la creación e implantación de nuevas aplicaciones que, pudiendo no ajustarse al proceso normal, garantiza la correcta asimilación por parte del conjunto del tejido administrativo.

Las actividades, *adicionales* a la construcción de los servicios pero *imprescindibles* para el éxito de los mismos, más importantes son:

- La adecuación de la normativa
- La formación de los usuarios
- La integración de las aplicaciones usuarias de los servicios.

En este ámbito, si bien se colabora de forma constante con los responsables jurídicos, los usuarios y los equipos de integradores, se establece dentro del proceso de implantación los siguientes hitos:

- La integración de las aplicaciones usuarias de los servicios se comienza cuando el sistema en el entorno de pruebas tiene el visto bueno funcional y jurídico.
- La formación de los usuarios comienza de forma posterior al paso a producción de la primera versión del servicio.
- La tramitación de las modificaciones normativas necesarias para la utilización del servicio con las garantías jurídicas necesarias se inicia inmediatamente después de la puesta en producción de la aplicación.

Las ventajas de este proceso inciden en el aprovechamiento de las pruebas de integración para la detección de errores asociados al alcance funcional, un mayor aprovechamiento de la formación a usuarios y un margen de tiempo adicional, durante la tramitación de la normativa habilitante, suficiente para la incorporación de las mejoras destacadas por parte de los usuarios durante las sesiones de formación.

Evolución de los servicios.

La evolución de los servicios de Registro Telemático y Notificaciones Electrónicas sigue la ruta de incorporar funcionalidades comunes que puedan facilitar o reducir el coste del desarrollo de los sistemas de tramitación.

Como elementos principales de entrada y salida de documentos electrónicos la integración con el Sistema de Gestión Documental, elemento único de almacenamiento de documentos electrónicos, reduciría un elemento importante en la tramitación de expedientes al depositar estos servicios los documentos en los "buzones" específicos de cada aplicación/organismo.

La integración del registro telemático con la aplicación de soporte al registro físico (ventanilla) facilitará la creación de una visión de registro único que mejorará la eficiencia en la gestión del conjunto de asientos registrales.

La gestión de grupos de notificaciones, la gestión unificada o híbrida de las notificaciones se establece como el principal objetivo a medio y largo plazo.