

60+1 Prácticas de Referencia en el impulso de la Administración electrónica en España





Fernando de Pablo

Director General para el Impulso de la Administración Electrónica

Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

Recientemente hemos asistido al cumplimiento del primer aniversario de la fecha de referencia que la Ley 11/2007 de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos establecía para que las Administraciones españolas se preparasen para hacer efectivos los derechos y obligaciones recogidos en la misma.

Muchos son los esfuerzos realizados y muchos los avances y logros conseguidos para que, hoy en día, los ciudadanos puedan acceder y relacionarse con las Administraciones de manera ágil y sencilla a través de los medios electrónicos.

En este camino, las Administraciones autonómicas han tenido y siguen teniendo un papel fundamental en el impulso y el fomento de la Administración electrónica en cada región española.

Fruto del trabajo y compromiso de éstas, en estos años, se han puesto en marcha un gran número de iniciativas y proyectos en distintas direcciones y ámbitos, pero todas encaminadas al objetivo final de construir y extender la Administración electrónica. Algunas de esas iniciativas pueden ser un buen referente para aquellas Administraciones que se encuentren abordando problemáticas similares a las que dichas prácticas ya han respondido.

Así, con objeto de aprovechar y poner en valor el camino recorrido, el presente estudio nace con el propósito de difundir y compartir un amplio conjunto de actuaciones lideradas desde el ámbito autonómico, actuaciones que se significan como referentes en materia de desarrollo de la Administración electrónica.

Índice

| | |
|---|-----------|
| 1. Contexto del desarrollo de la Administración electrónica..... | 1 |
| El siglo de la revolución digital..... | 1 |
| 2. Objeto y metodología del estudio | 9 |
| Objetivos y justificación del estudio..... | 9 |
| Metodología de elaboración..... | 10 |
| 3. Modelo actual de evolución de la Administración electrónica..... | 12 |
| El modelo actual de evolución de la Administración electrónica en España..... | 13 |
| 4. Prácticas de referencia | 20 |

Estudio realizado en diciembre de 2010 y actualizado en abril de 2011 por el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública en colaboración con Deloitte



Deloitte.

Las opiniones expresadas en este estudio son las de los autores y no reflejan necesariamente el punto de vista del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

El servicio al ciudadano exige consagrar su derecho a comunicarse con las Administraciones por medios electrónicos. La contrapartida de ese derecho es la obligación de éstas de dotarse de los medios y sistemas electrónicos para que ese derecho pueda ejercerse. Esa es una de las grandes novedades de la Ley: pasar de la declaración de impulso de los medios electrónicos e informáticos -que se concretan en la práctica en la simple posibilidad de que algunas Administraciones, o algunos de sus órganos, permitan las comunicaciones por medios electrónicos- a que estén obligadas a hacerlo porque la Ley reconoce el derecho de los ciudadanos a establecer relaciones electrónicas.

[Exposición de Motivos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.]

1.

*Contexto del
desarrollo de la
Administración
electrónica*

1. Contexto del desarrollo de la Administración electrónica

“Las Tecnologías de la Comunicación son la apuesta más firme y segura para la prosperidad, para una sociedad de ciudadanos informados y para una sociedad más democrática en la que todos tengamos un puesto de responsabilidad”.

José Luis Rodríguez Zapatero, Presidente del Gobierno de España
(Visita a la Feria de las Tecnologías de la Comunicación CEBIT. Hanover, 2 de marzo de 2010).



El siglo de la revolución digital

En las últimas décadas, hemos asistido a la entrada a un nuevo siglo, así como a **una nueva era, la del conocimiento**, basada en el acceso masivo a la información y las facilidades de comunicación a través de las nuevas tecnologías, que se ha extendido a gran velocidad y transformado por completo los hábitos de las sociedades avanzadas, ofreciendo enormes posibilidades de **interrelación entre las personas** y planteando **nuevos retos y horizontes para las empresas**.

Como consecuencia de esta revolución digital, nuestra vida cotidiana se ha vuelto dependiente de las denominadas **Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC)**: nos comunicamos por teléfono móvil y correo electrónico, compramos y nos mantenemos informados a través de Internet, vemos continuamente la televisión, utilizamos sistemas de navegación como el GPS cuando viajamos, y para trabajar nos resulta imprescindible la utilización de un ordenador.

Las empresas, por su parte, **han asimilado aun más rápido** la utilización de las TIC, y son pocas las que no cuentan con una infraestructura tecnológica de gestión, comunicación y trabajo para el desempeño de sus funciones. Además, paso a paso las nuevas tecnologías van conduciendo el sistema productivo tradicional hacia una **nueva economía del conocimiento**, en la que la información es la nueva “materia prima”, la base de los productos y servicios que se producen.

95%

Hogares españoles conectados a Internet a través de banda ancha.

Fuente: Eurostat

2º país de la UE27

Porcentaje de Empresas españolas conectadas a Internet de banda ancha (98%).

Fuente: Eurostat

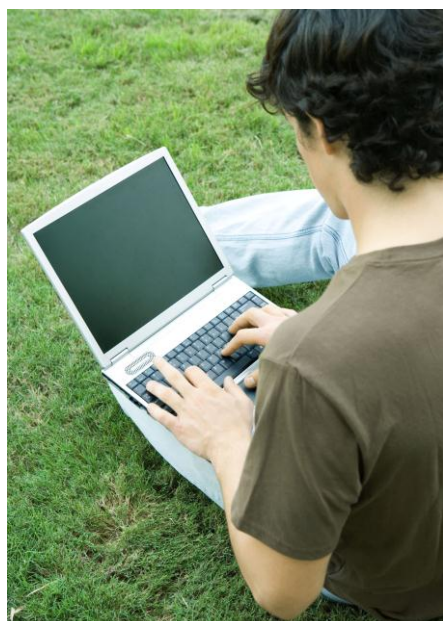
Hacia una nueva Administración pública digital

En este contexto, las Administraciones públicas (AAPP), conscientes de la necesidad de contribuir al cambio de modelo de sociedad que estamos viviendo, están participando activamente en la construcción de la nueva sociedad del conocimiento, ajustándose a los cambios y demandas de la era digital, y apostando mayoritariamente por aprovechar las ventajas de las nuevas tecnologías para **mejorar la eficacia, accesibilidad, transparencia y la calidad de los servicios** que prestan a los ciudadanos.

Este proyecto está siendo abordado por las AAPP a través de un **doble proceso de cambio**, que supone llevar a cabo de forma conjunta el fomento de la incorporación de ciudadanos y empresas a la sociedad del conocimiento y la modernización de los servicios públicos, con el objetivo de avanzar al mismo tiempo en la plena asimilación de las TIC por parte del tejido social y económico y en la construcción de una Administración inteligente, capaz de anticiparse y dar respuesta a través de las tecnologías a las necesidades de sus administrados, tal y como se explica a continuación:

- **Desarrollo de la sociedad del conocimiento:** Las AAPP no deben limitarse a adaptarse a los cambios sociales y económicos, sino constituirse como agentes dinamizadores de dichas transformaciones e impulsores de la sociedad del conocimiento y de la utilización de las TIC en el seno de la sociedad, a través del desarrollo y promoción de los contenidos y servicios electrónicos de interés y de la participación en el mundo digital, con especial atención a los colectivos de la sociedad que puedan encontrar más dificultades para su integración en el entorno de las nuevas tecnologías.
- **Impulso de la modernización administrativa:** Como respuesta a la realidad social en la que ciudadanos y empresas interactúan con las TIC en muchos ámbitos de su vida y actividad y, cada día más, demandan poder hacer uso de las mismas para relacionarse o comunicarse con las Administraciones, éstas deben promover nuevos y mejores servicios públicos y más accesibles a través del establecimiento nuevos métodos de trabajo basados en la implantación de las nuevas tecnologías que posibiliten una Administración más ágil, eficaz y eficiente.

En definitiva, las AAPP trabajan en su evolución hacia una Administración electrónica (e-Administración) por medio de un proceso de **impulso de la demanda**, promoviendo la penetración de las nuevas tecnologías entre ciudadanos y empresas, y **generación de la oferta**, gracias a la modernización y mayor accesibilidad de sus servicios públicos.



Liderando la e-Administración

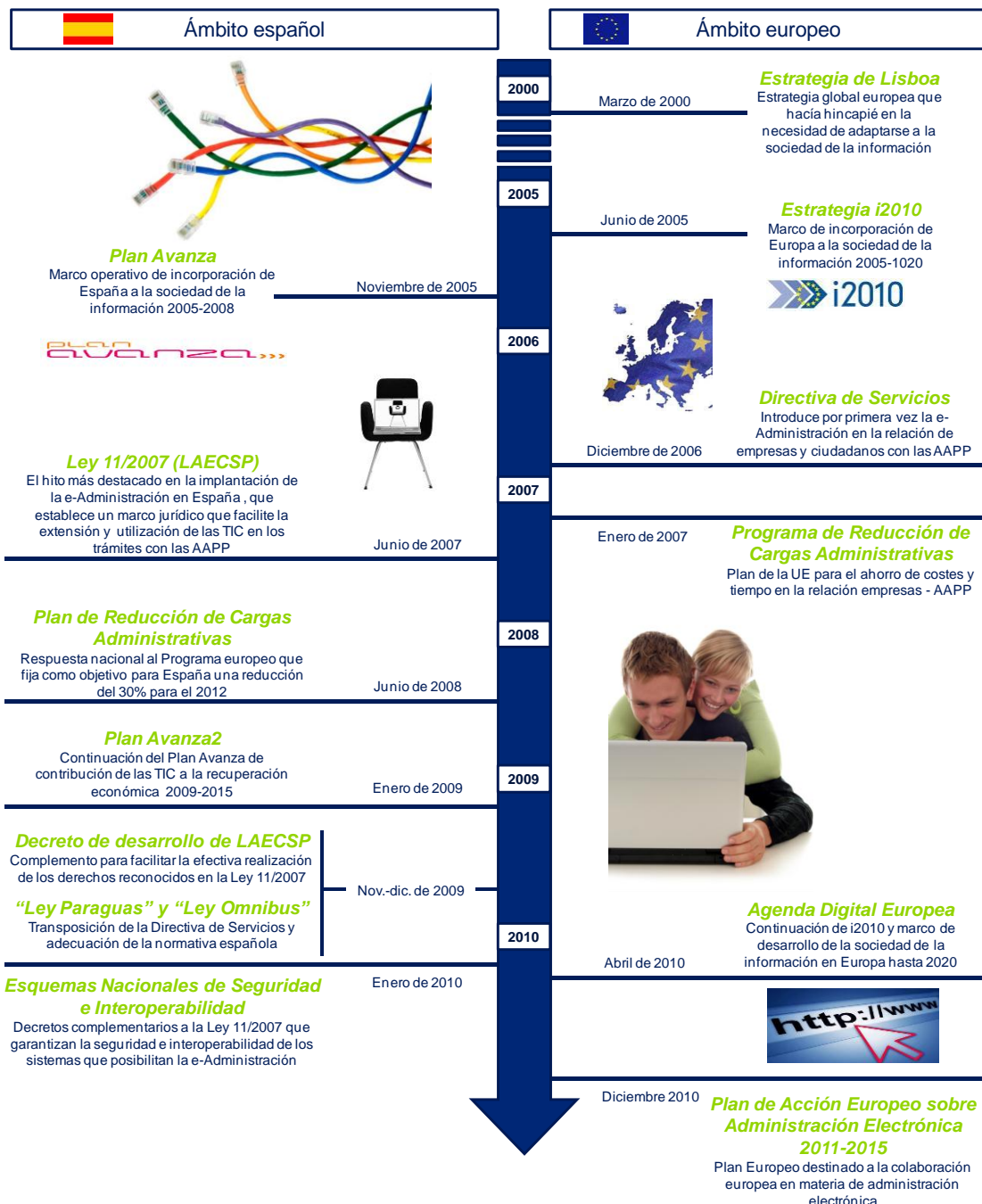
España se sitúa entre los 10 primeros países en utilización de Internet por los ciudadanos para interactuar con las AAPP

Fuente: Eurostat



Panorama de la e-Administración

Actualmente, todas las AAPP estatales y autonómicas, así como un gran número de Administraciones provinciales y locales, están involucradas en un **proceso irreversible de modernización** de sus servicios. El estado actual de la Administración electrónica en nuestro país se debe a una serie de **hitos y acontecimientos** que se han producido en los últimos años en diversos ámbitos, que han ido configurando el marco estratégico y normativo de la e-Administración y han permitido su evolución y desarrollo en este periodo de tiempo, tal y como se describe de forma cronológica en el siguiente gráfico:



Las **principales características** de dichos acontecimientos vienen resumidas a continuación:

Marco de desarrollo de la sociedad del conocimiento

Estrategia de Lisboa 2000-2010

En marzo de 2000, los jefes de estado y de gobierno de los países de la UE pusieron en marcha la Estrategia de Lisboa, con el fin de hacer de la Unión Europea la economía más competitiva del mundo antes de 2010. Una de las bases para lograr dicho propósito consistía en preparar la transición hacia una **economía competitiva, dinámica y basada en el conocimiento**, haciendo hincapié en la necesidad de adaptarse a la evolución de la sociedad de la información.

Estrategia i2010

En 2005, en el marco de la revisión de la Estrategia de Lisboa del año 2000, la Comisión Europea aprobó el plan i2010 “Una sociedad de la información europea para el crecimiento y el empleo marco estratégico de la UE” de determinación de la orientación de las **políticas generales de sociedad de la información y los medios de comunicación**, con el objetivo de coordinar la acción de los Estados miembros para facilitar la convergencia digital y afrontar los desafíos vinculados a la implantación de las nuevas tecnologías hasta el año 2010.

Plan Avanza

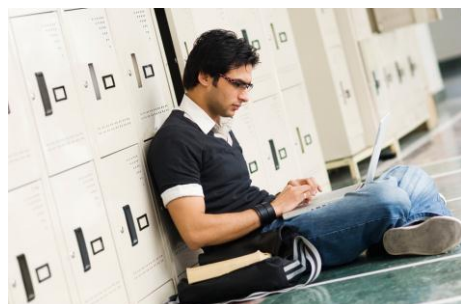
El Plan Avanza, aprobado por el Consejo de Ministros del 4 de noviembre de 2005, se enmarcaba en el Programa Nacional de Reformas para cumplir con la Estrategia de Lisboa en 2010, y fue diseñado para conseguir una **adecuada utilización de las TIC** que contribuyese al incremento de la competitividad y la productividad, la promoción de la igualdad social y regional y la mejora del bienestar y la calidad de vida de los ciudadanos.

Plan Avanza2

El 30 de enero de 2009, con el propósito de dar respuesta a las nuevas necesidades que marca el entorno socio-económico y alcanzar y consolidar los retos planteados al inicio, se produjo un **rediseño del Plan Avanza** que dio lugar al nuevo Plan Avanza2, con el objetivo de contribuir a la **recuperación económica** de nuestro país gracias al uso intensivo y generalizado de las TIC, y que será desarrollado en los próximos años por medio de la **Estrategia 2011-2015**, aprobada el 16 de julio de 2010 por el Gobierno de España.

Agenda Digital Europea

Tras la superación de la Estrategia i-2010, en abril de 2010 la Comisión Europea, en el transcurso de la Presidencia Española de la UE, aprobó la



“El Plan Avanza es la política más completa puesta en marcha en España con el objetivo de desarrollar la sociedad del conocimiento, y ha alcanzado muy importantes logros”

Fuente: ODCE. Estudio “Buena Gobernanza en las Políticas Digitales: Cómo Maximizar el Potencial de las TIC. El Caso del Plan Avanza en España”.



Agenda Digital Europea, que define las líneas de actuación de las instituciones europeas y los estados miembros en la búsqueda de la **calificación digital de sus ciudadanos, empresas y Administraciones públicas**. Dicha estrategia se enmarca en la recientemente aprobada **Estrategia UE 2020**, que viene a sustituir a la Estrategia de Lisboa del año 2000 y que tiene el doble objetivo de sentar las bases para salir de la crisis y fomentar el crecimiento sostenible.

Marco de desarrollo de la e-Administración

Directiva Europea de Servicios

La Directiva 2006/123/CE (DS) del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, fue aprobada con el fin de crear un auténtico mercado interior de servicios en 2010, facilitando la libertad de prestación de servicios entre los Estados miembros, así como la calidad de los mismos, tanto para consumidores como empresas usuarias de servicios. Aunque no hace referencia expresa a los servicios públicos ofrecidos por las AAPP, es la primera norma legal que introduce conceptos como la **simplificación de los procedimientos y trámites** aplicables a un servicio, así como la obligatoriedad de las AAPP de disponer de la **“ventanilla única”** para la realización de trámites administrativos por parte del prestador de servicios, el derecho de los ciudadanos a disponer de la **información acerca de los servicios y a su accesibilidad telemática**.

Programa de Reducción de Cargas Administrativas en la Unión Europea

El Consejo Europeo estableció en 2007 la simplificación administrativa como una de las líneas de acción prioritarias en la política económica europea, para facilitar el ahorro de costes y tiempo en la relación de las empresas con las Administraciones públicas. Como consecuencia de ello, el 24 de enero de 2007 decidió aprobar el Programa de Reducción de Cargas Administrativas en la Unión Europea con el propósito de determinar la forma en la que **identificar, medir y reducir las obligaciones de información**, que permita alcanzar el objetivo de reducción para 2012 de las cargas administrativas derivadas de la legislación de la UE en un **25%**. Al mismo tiempo, se invitaba a los Estados miembros a establecer, antes de 2008 y en su ámbito de competencia, sus propios objetivos nacionales.

Plan de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas en España

La respuesta española a la invitación del Consejo Europeo fue la elaboración, en junio de 2008, del Plan de Acción para la Reducción de Cargas Administrativas. Dicho Plan precisa las acciones y calendario para cumplir con los objetivos propuestos por Europa, y establece como objetivos prioritarios la reducción de las cargas administrativas en un **30% para el 2012** y la reducción de las mismas sobre las empresas en la normativa que

“La Agenda Digital Europea quiere conseguir para el 2015 que el 50% de los europeos esté utilizando servicios públicos en línea, y más de la mitad devolviendo formularios cumplimentados a través de Internet”.

Neelie Kroes, Vicepresidenta de la Comisión Europea, responsable de la Agenda Digital Europea (Conferencia de prensa. Bruselas, 19 de mayo de 2010).



se apruebe a partir del 1 de enero de 2009. Uno de los ejes de acción del Plan es la reducción de cargas a través del impulso de medidas para el desarrollo de la Administración electrónica.

“Ley Paraguas” y “Ley Omnibus”

La Ley 17/2009, de 23 de noviembre, sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio (“Ley Paraguas”), junto con la Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley 17/2009 (“Ley Omnibus”), incorporan al ordenamiento jurídico español la Directiva de Servicios aprobada por la UE y adecúan a los principios de la norma europea la normativa española reguladora del acceso a las actividades de servicios y de su ejercicio. De esta forma, **trasladan el profundo cambio** que comienza a producirse en el modo de entender la relación de la Administración con los ciudadanos y las empresas, impulsando la modernización de las AAPP para responder a las necesidades de empresas y consumidores.



“La Ley consagra la relación con las Administraciones públicas por medios electrónicos como un derecho de los ciudadanos y como una obligación correlativa para tales Administraciones”

Exposición de Motivos de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.

Ley 11/2007 (LAECSP): Impulso definitivo a la e-Administración en España

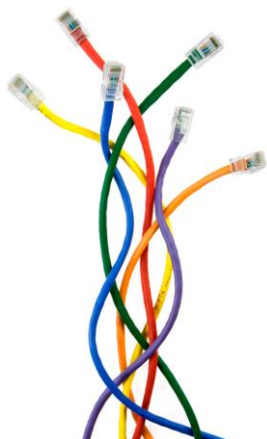
En junio de 2007, se aprobó la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, LAECSP, la norma jurídica de referencia y que marca **un hito trascendental** en la construcción de la e-Administración en el país, al establecer la **obligación de las AAPP de acometer su modernización** e incorporación de las TIC a sus funciones. Por primera vez, se reconoce explícitamente el **derecho de los ciudadanos** a relacionarse electrónicamente con las AAPP y la obligación de éstas de garantizar dichos derechos, fijándose un plazo temporal para garantizar los derechos de acceso a los servicios públicos por medios electrónicos.

Decreto de desarrollo de la Ley 11/2007

El Real Decreto 1671/2009, de 6 de noviembre, por el que se desarrolla parcialmente la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, es el complemento necesario para facilitar, en el marco de la Administración General del Estado, la **efectiva aplicación de la Ley 11/2007**. Aunque es de aplicación en el ámbito de la Administración estatal, ha servido como referencia y guía para el desarrollo normativo abordado por diversas Administraciones españolas de ámbito autonómico y local.

Esquemas Nacionales de Seguridad (ENS) e Interoperabilidad (ENI)

Como consecuencia de la implantación de la e-Administración, en enero de 2010 se publicaron el Real Decreto 3/2010 y Real Decreto 4/2010 por los que se reglamentan los Esquemas Nacionales de Seguridad (ENS), e Interoperabilidad (ENI), en el ámbito de la Administración electrónica. Ambos definen medidas y políticas que **garanticen la seguridad de los sistemas**,



datos, comunicaciones y servicios electrónicos utilizados por la Administración en el ejercicio de sus funciones, así como la creación de las condiciones necesarias que posibiliten la interoperabilidad de los sistemas y aplicaciones utilizadas en la totalidad de las AAPP.

Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015

Tras la declaración de Malmö surgida de la 5ª Conferencia Ministerial sobre Administración electrónica, se propone este Plan de Acción, **destinado a la mejora de las condiciones para el desarrollo de los servicios transfronterizos de Administración electrónica prestados tanto a ciudadanos como a empresas con independencia de su país de origen**, lo cual incluye el establecimiento de las condiciones previas tales como la **interoperabilidad, la firma electrónica y la identificación electrónica**. Así, la Comisión agrupa sus prioridades en tres categorías: prestar apoyo en la fijación de objetivos con los Estados miembros y la manera de alcanzarlos, liderar las actividades en las que se utilicen recursos conjuntos y crear unas condiciones favorables mediante el desarrollo de los instrumentos legales, las normas y los marcos comunes así como la implantación de las herramientas genéricas.

Otros desarrollos normativos en materia de e-Administración

El completo marco legal y operativo que se ha ido configurando, a nivel europeo y estatal, en torno a la modernización de las AAPP y la puesta en marcha de la Administración electrónica ha motivado **el desarrollo, por parte de las Administraciones de ámbito autonómico y local, de un marco normativo propio** encaminado a cumplir o desarrollar las directrices normativas existentes y a dar una adecuada respuesta a los nuevos derechos y obligaciones en materia de Administración electrónica.



2.

*Objeto y
metodología del
estudio*

2. Objeto y metodología del estudio

Objetivos y justificación del estudio

Como ya se ha reseñado anteriormente, las **Administraciones públicas vienen realizando un gran esfuerzo** en materia de desarrollo de la Administración electrónica, como clave para la **optimización de la gestión y la mejora de los servicios públicos**.

Así, como resultado del marco estratégico y normativo ya revisado, **se han abordado y se van a abordar numerosas medidas y actuaciones** con objeto de consolidar el acceso electrónico de los ciudadanos y empresas a los servicios públicos.

Sin embargo, **en la actualidad, el grado de implantación de dichas actuaciones no es el mismo en todas las Administraciones**, por lo que aún hay un importante camino por recorrer para dotar a las mismas de los medios y soluciones que permitan afrontar los nuevos retos existentes en materia de modernización y Administración electrónica.

En este contexto, la Dirección General para el Impulso de la Administración Electrónica, elabora el presente estudio con objeto de **dar a conocer algunas de las principales actuaciones llevadas a cabo por las distintas Administraciones autonómicas** españolas, de manera que pueda servir como **base de conocimiento para todas las Administraciones públicas** en su tarea de plantear y establecer aquellas actuaciones destinadas a desarrollar la Administración electrónica.

Además, con la elaboración del presente estudio se ha buscado lograr otros propósitos tales como:

- Identificar un conjunto de actuaciones destacadas en Administración electrónica que sirva de **guía de referencia para otras Administraciones públicas** y como **estímulo para la puesta en marcha de iniciativas** en este campo.
- **Facilitar la comunicación, intercambio y compartición** de información entre Administraciones públicas en materia de e-Administración.



Servir como base de conocimiento para las Administraciones públicas

Facilitar la comunicación, intercambio y compartición de información entre Administraciones públicas

Reconocer los esfuerzos que realizan las distintas administraciones públicas

- **Reconocer los esfuerzos que realizan las distintas Administraciones españolas** en la promoción de la Administración electrónica.

Es importante destacar que este estudio no pretende, en ningún caso, ejercer de evaluador de las prácticas recogidas o comparar actuaciones de las diferentes Administraciones, únicamente se busca la divulgación de prácticas de e-Administración con los objetivos anteriormente expuestos.

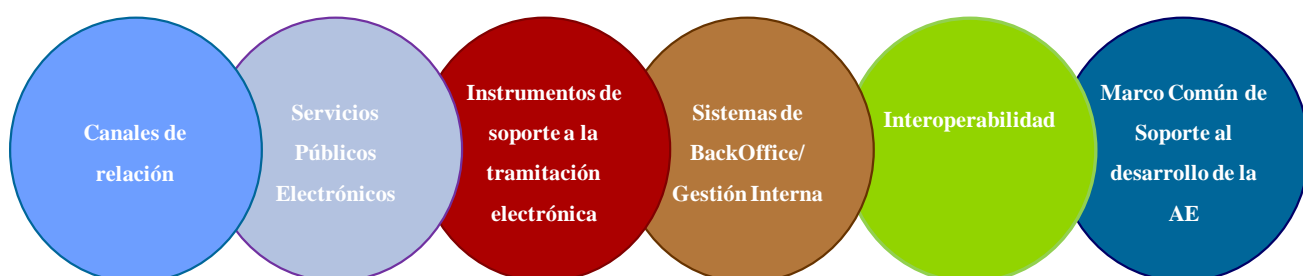
Metodología de elaboración

A la hora de elaborar este estudio se ha optado por contar con las propias **Administraciones autonómicas como principal fuente de información** para identificar y seleccionar las prácticas de referencia.

Así, desde la Dirección General para el Impulso de la Administración electrónica, **se ha invitado a todas a ellas a proponer aquellas iniciativas o actuaciones** propias que considerasen destacadas o idóneas para optar a formar parte del presente estudio.

Para facilitar la recogida de la información, se definió una ficha descriptiva en la que se establecían los contenidos mínimos a proporcionar para cada una de las actuaciones propuestas por las Administraciones.

Con objeto de facilitar la selección y propuesta de las mismas, previamente se establecieron una serie de **categorías o niveles en los que encuadrar** las prácticas:



Selección de las prácticas para presentar la mayor variedad posible de prácticas

Una vez recopiladas las propuestas aportadas por las distintas Administraciones participantes, se ha realizado una **selección de las mismas** para identificar aquellas prácticas a incluir en el presente estudio. Para abordar dicha selección ha primado el objetivo de **presentar la mayor variedad posible de prácticas para cada una de las categorías** descritas, tratando de plantear soluciones diferentes a casuísticas similares.

3.

*Modelo actual de
evolución de la
Administración
electrónica*

3. Modelo actual de evolución de la Administración electrónica



Como resultado del contexto reseñado de desarrollo de la Administración electrónica y del marco normativo que la regula, desde hace varios años las Administraciones públicas españolas vienen realizando un **esfuerzo por impulsar un modelo de Administración** que, en base a principios de simplificación, normalización, eficiencia y eficacia, **sitúe al ciudadano en el centro de la actividad administrativa.**

El objetivo de este esfuerzo no ha sido otro que **acercar las Administraciones a los ciudadanos** y lograr que éstas se conviertan en instrumentos **que se anticipan a sus necesidades, de fácil acceso y utilización, ágiles en la tramitación y disponibles las 24 horas** del día, los 365 días del año, preservando **los máximos estándares de excelencia, calidad y seguridad.**

Para lograr estos objetivos, **las Administraciones han llevado a cabo un amplio abanico de actuaciones** dirigidas a **evolucionar hacia un nuevo modelo de Administración**, la Administración electrónica.

En este sentido, **a la hora de elaborar el presente estudio**, ha sido necesario **establecer un modelo conceptual que sirviese como base para explicar la finalidad de las distintas actuaciones e iniciativas seleccionadas** como referentes en el desarrollo de la **Administración electrónica**, así como para poder **catalogar las mismas** en base a las distintas dimensiones sobre las que se construye la e-Administración.

“En la actualidad estamos construyendo, entre todos, los pilares sobre los cuales se deberá sustentar un nuevo modelo de Administración pública. Un nuevo modelo en el que se materialice su principal objetivo, que no es otro que el de servir con objetividad a los intereses generales, valiéndose para ello de las ventajas competitivas que proporcionan las Tecnologías de la Información”

El modelo actual de evolución de la Administración electrónica en España

Una manera de explicar cómo se está abordando hoy en día el desarrollo y evolución de la Administración electrónica en España es partiendo de un modelo que tome como referencia la **perspectiva del ciudadano**, reflejando el **escenario o proceso habitual** que seguiría a la hora de **acceder por medios electrónicos y solicitar un servicio público o realizar una determinada gestión con la Administración**.

Este proceso estaría compuesto por una **serie de acciones o mecanismos a utilizar por parte del interesado o la Administración**, los cuales se corresponderían con los diferentes niveles o capas del modelo conceptual de Administración electrónica: desde la elección del canal de acceso, pasando por la iniciación del servicio o procedimiento y la gestión o tramitación interna, hasta la entrega final del servicio público.

A continuación se presenta una aproximación esquemática a este proceso que se seguiría en la prestación de un servicio electrónico, identificando las distintas capas o niveles conceptuales establecidos como guía para el presente estudio de prácticas de referencia en Administración electrónica.

Como se identifica en este proceso, existen **distintas fases en la prestación de un servicio público**.

En las próximas páginas se aborda cada uno de los **niveles o capas conceptuales** del proceso.





Canales de relación

Ante una necesidad determinada o el requerimiento de una Administración para llevar a cabo un trámite o gestión administrativa, el interesado (ciudadano, empresa, Administración, etc.) puede **contactar con la Administración a través de un conjunto de canales habilitados y disponibles** en cada Administración.

Entre las diferentes maneras posibles, de forma general en el conjunto de las Administraciones existen fundamentalmente los siguientes canales de acceso disponibles:

- **Canal presencial**, mediante Oficinas de Atención al Ciudadano, propias o en régimen de colaboración con otras AAPP, a través de las que es posible ofrecer **información** general y específica, realizar labores de **registro de documentos dirigidos a la Administración** y llevar a cabo **gestiones o trámites de forma presencial**.
- **Canal telefónico**, que además de ofrecer información al ciudadano, en multitud de ocasiones permite la realización de ciertos trámites y gestiones rápidas y de alto valor añadido para el interesado.
- **Canal electrónico**, a través de portales web destinados a albergar información y acceso a servicios o trámites a través de Internet. Entre estos sitios web, existen portales destinados a la **prestación exclusiva de servicios electrónicos**, son los denominados **portales de Administración electrónica**, y, en caso de cumplir un conjunto de requisitos particulares establecidos por la normativa reciente, serán **Sedes Electrónicas**.
- De forma adicional, en respuesta a la cada vez mayor integración de ciudadanos y empresas en la sociedad de la información, se están habilitando **nuevos medios de acceso mediante dispositivos móviles, servicios interactivos a través de la TDT, etc.**



Servicios Públicos Electrónicos

Una vez que el interesado toma contacto a través de alguno de los canales, tiene a su disposición una serie de servicios que configuran las **gestiones que pueden solicitarse a través de dicho canal**.

En caso de haber seleccionado el **canal de relación electrónico**, se le ofrece un **catálogo de servicios electrónicos** disponibles, a través del cual el interesado puede acceder al servicio deseado, mediante fichas informativas, y tiene la **posibilidad de iniciar la tramitación** del mismo.

Es de destacar que las Administraciones han realizado un gran esfuerzo por disponer del máximo número de servicios y procedimientos administrativos accesibles por medios electrónicos, con información y documentación simplificada y normalizada, de modo que se transmita una homogeneidad que facilite a los interesados su acceso y utilización.

Además de servicios comunes, algunas Administraciones ofrecen ciertos **servicios de alto valor añadido** enfocados en necesidades concretas y actuales de ciudadanos y empresas, entre ellos se encuentran la **personalización de servicios**, los **servicios automáticos o de respuesta inmediata**, los servicios de **asistencia a la teletramitación** o de **ayuda online** y servicios de **participación ciudadana** y servicios colaborativos a través de **redes sociales**.



Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

A continuación, existe un conjunto de mecanismos que posibilitan la **tramitación telemática de servicios electrónicos**, asegurando las **máximas garantías jurídicas y de seguridad**.

Acreditación Electrónica

Tramitación Electrónica

Acreditación Electrónica

Para poder iniciar la gestión electrónica el interesado deberá **acreditar su identidad de forma electrónica ante la Administración**. Para ello, el ciudadano debe disponer de un **certificado electrónico válido reconocido por la Administración**, por ejemplo, el DNI electrónico o el certificado Clase 2 CA de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).





Asimismo, la Administración se acredita ante los ciudadanos mediante **certificados de sede electrónica y comunicaciones cifradas seguras a través de Internet**, así como firmando cada documento y certificado emitido con **sello electrónico** que permite verificar su integridad y autenticidad.

En lo relacionado a la **actuación administrativa por parte de los empleados públicos u órganos**, éstos disponen de **certificados y firma digital** que les identifica y autentifica para ejercer dichas actuaciones, asegurando un cauce completamente electrónico en la tramitación administrativa de los servicios.

Tramitación Electrónica

Una vez acreditada la identidad del interesado, la Administración registra la entrada de la solicitud a través del Registro electrónico de documentos y toma el relevo en el proceso de gestión del servicio público, desarrollando las tareas relativas a la **tramitación del procedimiento administrativo** que finalizarán con la entrega del servicio al ciudadano.

Como soporte a este proceso, las Administraciones ponen a disposición de los interesados un conjunto de **plataformas o servicios de soporte a la tramitación electrónica de los servicios**, que ofrecen la posibilidad de realizar, entre otras, las siguientes acciones:



- **Cumplimentación y envío de formularios electrónicos** y otra documentación de utilidad para la tramitación del servicio.
- **Anexado y aportación electrónica de documentos** a formularios o expedientes administrativos iniciados con anterioridad.
- **Pago electrónico de impuestos, tasas y precios públicos** a través de pasarelas conectadas con entidades financieras.
- **Obtención de copias, comprobantes y duplicados de documentos electrónicos** de un expediente concreto, incluyendo siempre un código seguro de verificación electrónica para la comprobación de su autenticidad e integridad por terceros.
- **Consulta del estado y la fase de tramitación de expedientes administrativos** en curso por los interesados.
- **Envío de notificaciones telemáticas seguras** a los interesados.

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

De cara a optimizar la productividad en la gestión y tramitación administrativa de los servicios, es imprescindible disponer de herramientas informáticas que **automaticen determinadas actividades operativas** (gestión económica, gestión de expedientes, gestión de incidencias, etc.). Estos sistemas de BackOffice o gestión interna **optimizan la productividad en la gestión administrativa** facilitando el desempeño de funciones de los empleados públicos.

Estas herramientas, si bien no repercuten directamente en el ciudadano, contribuyen a la reducción de tiempos de respuesta y la mejora de la gestión interna de la Administración.

Interoperabilidad

A efectos de **evitar a los interesados la aportación de documentación e información que obra en poder de las Administraciones públicas**, se implantan plataformas y servicios que, apoyados por convenios entre Administraciones, y sobre la base de la **autorización explícita previa por parte del interesado**, posibilitan la **consulta e intercambio de información vinculada con el interesado**, evita a éste realizar **desplazamientos innecesarios** para la gestión de trámites administrativos.

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Como **soporte a todo este proceso**, las distintas Administraciones deben asegurar que existe un escenario favorable al desarrollo y asentamiento de los conceptos de Administración electrónica.

En este sentido, se deben llevar iniciativas en los siguientes ámbitos:

- **Apoyo institucional** que permita impulsar iniciativas que desarrollen el resto de capas del proceso.
- **Marco normativo** que dé cobertura al impulso de las actuaciones en materia de Administración electrónica.
- **Estructura organizativa** que coordine, impulse y evalúe el desarrollo de la Administración electrónica, y mecanismos adecuados para la gestión del cambio.





La consecución de este modelo supone la puesta en marcha e implementación de acciones focalizadas en el desarrollo o mejora de uno o varios instrumentos citados en cada capa o nivel del proceso explicado.

En esta línea, con el fin de facilitar el proceso de recogida y clasificación de la información a la hora de identificar el conjunto de **prácticas de referencia** del presente estudio, se ha establecido una serie de **categorías en las que encuadrar las mismas**.

A continuación se describen las categorías identificadas, determinadas tomando como referencia el proceso habitual que sigue un ciudadano a la hora de utilizar un servicio electrónico.

Canales de relación

Proyectos orientados a mejorar y facilitar las relaciones de ciudadanos y empresas y administraciones mediante la mejora en calidad y accesibilidad de los canales de acceso disponibles y la puesta a disposición de nuevos canales que garanticen acceso en condiciones de igualdad, impulsando una Administración proactiva que se anticipe a las necesidades de sus administrados.

Servicios Públicos Electrónicos

Proyectos enfocados a simplificar las gestiones con las administraciones por medios electrónicos y mejorar la calidad de los servicios públicos prestados a través de medios electrónicos, así como proyectos orientados a difundir y promover la capacitación ciudadana en el ámbito de la AE y su participación en la mejora continua de los servicios.

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Proyectos relacionados con la puesta en marcha, mejora y evolución de mecanismos y herramientas de soporte a la tramitación de los procedimientos y servicios públicos disponibles, que posibiliten el cumplimiento de los requisitos exigidos por la puesta a disposición de los nuevos servicios electrónicos.

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Proyectos orientados a la mejora de los mecanismos e instrumentos de soporte a la gestión de los recursos y sistemas internos de la Administración, que si bien no repercuten directamente en el ciudadano, contribuyen a la reducción de tiempos de respuesta y la mejora de la gestión interna de la Administración.

Interoperabilidad

Proyectos orientados a mejorar la eficacia y eficiencia en el servicio público prestado a los ciudadanos mediante la puesta en marcha de mecanismos que promuevan una mayor colaboración entre centros, instituciones y órganos de gobierno de las administraciones y la cooperación entre diferentes administraciones.

Marco Común de actuación (Soporte al desarrollo de la AE)

Proyectos que promuevan un marco común de actuación o escenario favorable para el desarrollo y asentamiento de los conceptos, métodos y herramientas de AE, que sirva de soporte al resto de ámbitos mediante el desarrollo de medidas de apoyo institucional, jurídico y organizativo que garanticen el éxito del proceso de implantación de la AE.

En base a esta clasificación se han catalogado las distintas prácticas de referencia seleccionadas para el presente estudio, que se describen de forma detallada en los próximos capítulos.

4.

*Prácticas de
referencia*

4. Prácticas de referencia

Tras la recopilación de las iniciativas autonómicas en el ámbito de la e-Administración, se procedió a seleccionar las más destacadas por cada una de los niveles del modelo de e-Administración definido, siguiendo los criterios de mayor variedad y representatividad posibles en cada una de las variedades descritas.

| Canales de relación | | | |
|---|---|--|--|
| 1- Portal del Empleado (Ciudad Autónoma de Ceuta) | 2- Promoción del canal móvil - App iPhone y iPad (Comunidad de Madrid) | 3- Fomento del acceso y uso de servicios públicos por canal Web (Comunidad de Madrid) | |
| 4- Oficina Virtual de Trámites de la Plataforma de Servicios y Trámites (Generalitat de Catalunya) | 5- Extranet de las Administraciones Públicas Catalanas (EACAT) (Generalitat de Catalunya) | 6- Diseño y construcción de la Sede Electrónica del Gob. y Departs. (Gobierno de Canarias) | |
| 7- Sede electrónica de la Admon de Castilla y León (Junta de Castilla y León) | 8- Servicio de Atención al Ciudadano 012 (Junta de Castilla y León) | 9- Portal de empleo (Xunta de Galicia) | 10- Portal Tributario (e-Tributos) (Gobierno de la Región de Murcia) |
| Servicios Públicos Electrónicos | | | |
| 11- Proy. RedPro: 850 servicios online para ciudadanos (Com. Madrid) | 12- Catálogo de Procedimientos Admin (CPA) (Gobierno de Canarias) | 13- Carpeta ciudadana (Gobierno de Navarra) | 14- Catálogo de servicios electrónicos (Gobierno de Navarra) |
| 15- Gobierno Abierto de Euskadi "IREKIA" (Gobierno Vasco) | 16- Gobierno Abierto de Euskadi "OPEN DATA EUSKADI" (Gob. Vasco) | 17- Red Pública Vasca de Centros "KZgunea" (Gobierno Vasco) | 18- Ventanilla Elect. del Ciudadano (VECI) (Junta de Castilla y León) |
| 19- Proyecto de Telemedicina (PATCAR) (Gobierno de La Rioja) | 20- PAC Aragón-ENTCOL 2010 (Gobierno de Aragón) | | 21- Aplicación iBOA (Gobierno de Aragón) |
| 22- Sistema integrado de gestión e información para la atención sanitaria (Diraya) (Junta de Andalucía) | | 23- Plataforma para la Gestión del Sistema Educativo Andaluz (Séneca) (Junta de Andalucía) | |
| Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica | | | |
| 24- Servicios Comunes de Tramitación Electrónica (SCTE) (Com. Madrid) | 25- Notificaciones electrónicas (eNotum) (Gen. de Catalunya) | 26- Registro General Electrónico (RGE) (Gobierno de Canarias) | |
| 27- Pasarela de Pagos de AAPP Vasca "PAGO MÓVIL" (Gobierno Vasco) | 28- Plataforma de tramitación y notificación telemática (SISTRA) (Gobern de les Illes Balears) | 29- Firma Externa de Documentos JCYL (FIEX) y RequisitosAE (Junta de Castilla y León) | |
| 30- Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas (NOEL) (Junta de Castilla y León) | 31- Archivo electrónico para la digitalización de expedientes de personal (Gobierno de Cantabria) | 32- Plataforma de AE (e-administración) (Junta de Extremadura) | 33- Melilla Avanza Accesible (Ciudad Autónoma de Melilla) |
| Sistemas de BackOffice / Gestión Interna | | | |
| 34- Monitorización de aplicaciones y servicios (Comunidad de Madrid) | 35- Gestor de Expedientes Electrónico (GEST@) (Comunidad de Madrid) | 36- Gestor Elec. de Exptes. de Contratación (GEEC) (Generalitat de Catalunya) | 37- Gestor de Expedientes Corporativo (PLATEA) (Gobierno de Canarias) |
| 38- Gestor de Expedientes Corporativo (extr@) (Gobierno de Navarra) | 39- Aplicación corporativa de contratación administrativa (Gob. del Principado de Asturias) | 40- Evolución del sist. de relación con ciudadanía y empresa (CRM) (Gob. del Principado de Asturias) | 41- Herramienta de monitorización del avance de la AE en Asturias (Gob. del Principado de Asturias) |
| 42- Escritorio unificado del gestor – Plataforma corporativa de tramitación (EUG) (Gobierno del Principado de Asturias) | | 43- Gestor Exptes. corporativo de código abierto (Helium) (Gobern de les Illes Balears) | 44- Servicio de facturación electrónica (Junta de Comunidades de Castilla La Mancha) |
| Interoperabilidad | | | |
| 45- Servicio de interconexión e intercambio de datos entre administraciones (ICDA) (Comunidad de Madrid) | 46- Plataforma de Interoperabilidad (PLATINO) (Gobierno de Canarias) | 47- Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA) – Vía Oberta (Generalitat de Catalunya) | |
| 48- Reducción de documentación a presentar por la ciudadanía y empresas (Gob. del Princ. de Asturias) | 49- Interfaz de Interoperabilidad (IDI) (Gobierno Vasco) | | 50- Verificación de datos de ciudadano con otras AAPP y misma Admon (SUFO) (Junta de Castilla y León) |
| 51- Interconexión de la plataforma de AE con los sist. de back-office (eSatélites) (Gobierno de la Región de Murcia) | 52- Central de información del Sector Público (Junta de Comunidades de Castilla La Mancha) | | 53- Remisión electrónica de documentos (Gobierno de Aragón) |
| Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE | | | |
| 54- Reducción de Cargas Administrativas y Coste de Oportunidad (Comunidad de Madrid) | 55- Oficina de soporte a la implantación y evolución de la AE (Comunidad de Madrid) | 56- Convenio Marco de Interoperabilidad (Generalitat de Catalunya) | 57- Ley 29/2010 de uso de medios electrónicos al sector público de Catalunya (LUMESPC) (Generalitat de Catalunya) |
| 58- Reducción de documentación a presentar por la ciudadanía y empresas (OpenWPPA) (Gobierno del Principado de Asturias) | 59- Plan ANIBAL para implantación de la AE en las Islas Baleares de acuerdo a la Ley 11/2007 (Gobern de les Illes Balears) | 60- Tu municipio en Red (Generalitat Valenciana) | 60+1- Plan eConcellos de desarrollo de la AE en las EELL gallegas (Xunta de Galicia) |

A modo de síntesis, el gráfico siguiente muestra la relación de prácticas de referencia incluidas en el estudio, clasificadas según las seis capas que forman el mencionado modelo de Administración electrónica.

Las siguientes páginas contienen las fichas descriptivas de cada una de las actuaciones autonómicas escogidas, que se identifican con cada nivel del modelo en función del color representado.

Algunas de las fichas que se explican a continuación pueden ser consultadas a través del Centro de Transferencia Tecnológica (CTT).

Portal del Empleado de la Ciudad Autónoma de Ceuta



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Ciudad Autónoma de Ceuta

Negociado de Recursos Humanos

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Generar **solicitudes de permisos y licencias** por parte del empleado público a través del Portal del Empleado, así como el **acceso y consulta de** la siguiente información:
 - **Licencias y permisos** solicitados validados por el Negociado al que pertenece el empleado.
 - **Estado del cómputo actual de días disponibles** para la solicitud del empleado.
 - **Histórico de nóminas** asociadas al empleado autenticado.
 - **Directorio telefónico** de los empleados.
 - **Calendario laboral**.
 - **Plan de Formación** del empleado público.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Previamente a la implantación del Portal del Empleado, el acceso a la información tratada debía canalizarse en **soporte físico**, generando un trasiego importante de solicitudes y comunicaciones en formato papel.

Por otro lado, la **agilidad, rapidez y control** de la tramitación del proceso de solicitud de permisos era **muy inferior** al conseguido tras la inclusión de este sistema en los procesos de gestión de recursos humanos de la ciudad.

RESULTADOS ALCANZADOS

Desde su implantación, la **totalidad de solicitudes** de permisos se están realizando a través de este sistema de tramitación del Portal del Empleado, **mejorando la agilidad y control** de la tramitación de estas solicitudes.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Entre las **principales dificultades** para el desarrollo del proyecto, se encuentra el problema que provoca la **gestión del cambio** motivada por el nuevo sistema de recepción y tramitación de solicitudes.
- En cuanto a los **aspectos clave** en la implantación del portal, cabe mencionar la compleja integración que fue necesaria llevar a cabo para conseguir la **correcta tramitación** en el Negociado de Recursos Humanos **de todas las solicitudes generadas** por los empleados en su portal y la posterior validación por los responsables del negociado al que pertenece cada empleado solicitante.

Portal del Empleado de la Ciudad Autónoma de Ceuta

Ciudad Autónoma de Ceuta

Negociado de Recursos Humanos



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la puesta a disposición **del empleado público de la Ciudad Autónoma de Ceuta de un portal** con servicios e información personalizada, permitiendo integrar los servicios relacionados con el empleado de la administración autonómica en un único portal de **forma cómoda y fácilmente accesible**.

Desde el **punto de vista funcional**, el Portal del Empleado permite a sus usuarios la realización de las siguientes acciones:

- **Generación de solicitudes de permisos y licencias**, a validar por la aplicación de gestión de permisos en el Negociado al que pertenezca el empleado y posterior confirmación en el Negociado de Recursos Humanos.
- **Acceso centralizado a la información** de interés para el empleado.

Para la correcta gestión del acceso a la información y la realización de trámites de las solicitudes de permiso, se definieron **tres roles o perfiles** diferenciados: Empleado, Responsable de Permisos en Negociado y Negociado de Recursos Humanos.

Desde el **punto de vista operativo** y para asegurar el adecuado funcionamiento del sistema, el acceso al portal por parte del empleado asegura la **protección de sus datos personales** y restringe el acceso a datos únicamente concernientes al empleado autenticado por medio de la comprobación del **certificado digital** de la Fábrica Nacional de Moneda y Timbre (FNMT).

En relación a la **solución tecnológica**, cabe destacar los siguientes aspectos:

- El portal se desarrolló a partir de una **aplicación Web Segura J2EE** implantada en un servidor de aplicaciones Tomcat accesible para empleados de la Ciudad Autónoma de Ceuta.
- Se realizó la **integración** con la Aplicación de Gestión de Solicitudes de Permisos y Licencias en los Negociados y con la Aplicación de Gestión de Solicitudes de Permisos y Licencias en el Negociado de Recursos Humanos.

La implantación del portal duró 5 meses y se llevó a cabo a través de las **siguientes etapas**:

- Análisis de **requisitos y diseño del sistema** (un mes).
- Desarrollo de Aplicación Web **“Portal del empleado”** (un mes).
- Desarrollo de Aplicación Web para **validación de solicitudes** en Negociado (dos meses).
- Integración con aplicación de **gestión de permisos** en Recursos Humanos (15 días).
- Periodo de **prueba y puesta en producción** (15 días).

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Miguel Barbancho Téllez
956528002 / vguerrero@ceuta.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.ceuta.es/empleado>

Promoción del canal móvil (aplicación para iPhone y iPad) como vía de acceso a la información y servicios electrónicos de la Comunidad de Madrid



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

D.G Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Ampliar** el conjunto de **canales de posible relación** de los ciudadanos, empresas y Administraciones públicas madrileñas con la Comunidad de Madrid.
- **Ofrecer información actualizada y veraz** de la localización de los diferentes servicios y puntos de interés para el ciudadano en la región madrileña.
- **Reunir** en un único sitio, accesible en movilidad por los usuarios, toda la **información de puntos de interés** para el madrileño en su relación con la Administración de la Comunidad de Madrid, así como en su vertiente de ocio, deporte, entretenimiento, etc. en la región madrileña.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El proyecto se enmarca en la iniciativa de **reestructuración, rediseño y estabilización del nuevo portal madrid.org**, con objeto de ofrecer un mejor servicio al ciudadano, mejorando las aplicaciones de tramitación electrónica, los servicios de información, el diseño gráfico y la arquitectura de navegación del mismo, que permitió también incorporar **nuevos subportales** atendiendo a diferentes audiencias, así como la **certificación en diferentes plataformas** como Windows, Linux y Mac, **navegadores** como Explorer, Firefox, Opera, Safari, Chrome y **dispositivos** como PC, smart phones, PDA, iPhone e iPad.

RESULTADOS ALCANZADOS

A día 20 de septiembre de 2010, las cifras relativas al proyectos son las siguientes:

- Número de **descargas** del Appstore: **9.864**.
- Número de **valoraciones**: **166**.
- Número de **reseñas**: **53**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Por un lado, la **falta de homogeneidad en el formato de datos** requirió de un trabajo extra para la disponibilidad y preparación de las múltiples bases de datos necesarias para el correcto funcionamiento de la aplicación.
- Por otro lado, durante el periodo de alta de la aplicación en Apple, surgieron dificultades en relación a la **denominación jurídica de la Comunidad de Madrid**, puesto que no se trata de una Sociedad Anónima (SA) ni de una Sociedad Limitada (SL).

Promoción del canal móvil (aplicación para iPhone y iPad) como vía de acceso a la información y servicios electrónicos de la Comunidad de Madrid

Comunidad de Madrid

D.G Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la puesta en marcha de una **aplicación para uso en teléfonos Iphone y dispositivos iPad**, descargable desde el repositorio AppStore de Apple, mediante la cual **ubicar geográficamente puntos de interés** de diversos tipos cercanos a la situación geográfica de los madrileños y visitantes de Madrid.

Los servicios y puntos de interés están ubicados en el ámbito de la Comunidad de Madrid y **algunos ejemplos** de los mismos son edificios oficiales, embajadas y consulados, bomberos, policía nacional, guardia civil, colegios mayores, colegios, institutos, escuelas infantiles, aeropuertos, transporte público, centros de inmigración, cines, teatros, salas de conciertos y espectáculos, bibliotecas, museos, instalaciones deportivas, parroquias, monumentos, hipermercados, grandes superficies especializadas, centros comerciales, mercados de abastos, mercadillos, hospitales y centros de salud, farmacias, centros de mayores, oficinas de atención al ciudadano y restaurantes.

La aplicación permite la posibilidad de **guardar estos puntos en "Favoritos"**, así como la consulta de la web o realizar una llamada directamente a un POI concreto, además de la **visualización de noticias** de la Comunidad de Madrid y conexión al portal **Madrid.org** y al **Portal de la Presidenta**.

De cara al futuro, se prevé la posibilidad de **acceder a** través de la aplicación al **Canal Cam Tv**.

En cuanto al proceso seguido para la implantación de la aplicación, se desarrolló en **dos etapas diferenciadas**:

- En una **primera fase**, se estableció el **diseño y la navegación** específica para la aplicación iPhone.
- En la **segunda fase**, y tras completar el desarrollo, únicamente se esperó la **aprobación interna de Apple** para su publicación.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Mario Fidel Rodríguez
915800445 / mario.fidel@madrid.org
Informática y Comunicaciones de la CM (ICM)

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Más información y descarga de la aplicación en el Appstore de Apple:
<http://store.apple.com/es>

Fomento del acceso y uso de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid a través del Canal Web

La Comunidad de Madrid en las principales redes sociales de internet



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

D.G Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Facilitar**, a través del canal Web, la **difusión de información institucional y el seguimiento de contenidos relacionados con la Comunidad de Madrid (CM)**, de interés para el ciudadano.
- **Proporcionar** a los ciudadanos **nuevas formas más sencillas e intuitivas de acceder a la información**, a través de la navegación temática o por perfil en la página Web de Madrid.org.
- **Integración y uso** en el canal Web **de las herramientas de participación ciudadana**.
- **Fomentar el posicionamiento** de la CM **en las redes sociales**.
- **Informar** a los ciudadanos **de los actos institucionales y las acciones llevadas a cabo por la Presidencia** de la CM.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

En **junio de 2005**, tras un proceso de modernización técnica y estética de las webs institucionales de su entorno, la CM creó el portal **madrid.org**, como un punto único de entrada a la oferta total y potencial de la ciudad de Madrid y de su Comunidad. En **2009**, para garantizar los derechos de los ciudadanos y empresas en su relación con la Administración, y aprovechando el uso masivo de las nuevas tecnologías de la información y la comunicación por los madrileños, la CM diseñó y puso en práctica un **nuevo plan que diera respuesta a las exigencias de participación y necesidad de transparencia** de la ciudadanía.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Posicionamiento Google: **8/10**.
- **Entre los 200** portales españoles mejor posicionados.
- Nº Portales y Subportales: **86**.
- Nº Contenidos: **85.000**.
- Nº Redactores: **1.017**.
- Nº visitas: **2.834.314 al mes**. Más de **25 Millones** de visitas en **2009**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Entre las **dificultades principales** encontradas, se encuentra la **complejidad del desarrollo en CMS ContentServer**, teniendo en cuenta los condicionantes de disponer de un sitio web previamente en producción que debió adaptarse a estas necesidades de difusión.
- Entre los **aspectos clave** del proyecto, cabe destacar el hecho de disponer de una **estructura de redacción de contenidos organizada** que permitió aprobar las propuestas estructurales iniciales (árbol de contenidos, medios de carga, listas de perfiles, etc.).

Fomento del acceso y uso de los servicios públicos de la Comunidad de Madrid a través del Canal Web

Comunidad de Madrid

D.G Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

La Comunidad de Madrid
en las principales
redes sociales de internet



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la evolución del Canal Web de la CM a través de las siguientes actuaciones:

- **Reorganización de la información y servicios disponibles en Madrid.org**, para proporcionar al ciudadano nuevas formas más sencillas de navegación por el portal.
- **Promoción de la transparencia de la gestión pública e impulso de la participación ciudadana** mediante la creación de una nueva versión de la Web de Presidencia de la Comunidad de Madrid.
- **Posicionamiento de la CM en las principales redes sociales**, impulsando la expansión y difusión de contenidos a través de ellas y su conexión con las plataformas Web de la Administración de la CM.

Desde el **punto de vista funcional**, el nuevo diseño de Madrid.org permite acceder a la información y a los servicios a través de una **navegación temática** o una **navegación por perfil de usuario**.

Asimismo, el portal consta de diferentes **secciones** que se mantienen a lo largo todas las páginas, al igual que las **funcionalidades incluidas en el pie de página**, para una mejor orientación del usuario. La nueva **Web de la Presidenta**, por su parte, renovó su interfaz gráfica y añadió a su composición un sistema de gestión de contenidos para mejorar y exprimir al máximo las búsquedas de información.

Desde el **punto de vista organizativo**, la nueva vía de difusión de información en redes sociales debe aportar información a la Comisión de Redacción de contenidos de la CM sobre los mismos y sus efectos en los colectivos interesados (ciudadanos, empresas, etc.). En relación con la **evaluación y medición del impacto** del proyecto, se empleará la información disponible en cada red social junto con **mediciones técnicas estadísticas** y de acceso a estos servicios.

La **solución tecnológica** escogida está basada en un entorno CMS ContentServer de Fatwire, alternativamente con CMS Joomla, funcionando en servidores tipo Unix y base de datos Oracle.

En cuanto a la **implantación del proyecto**, se desarrolló en torno a **5 etapas**:

- **Etapas de Diseño** de la apariencia gráfica del portal.
- **Etapas de Catalogación y Organización de los Contenidos**, en la que se desarrollaron y asignaron un conjunto de metadatos a los contenidos para su organización y clasificación.
- **Etapas de Desarrollo Web y Herramienta de Administración**, que permitió posteriormente realizar todas las pruebas necesarias para confirmar que la aplicación pueda soportar el nivel de contenidos y de accesos que se requieren.
- **Etapas de Carga de Contenidos** e inserción en la herramienta.
- **Etapas de Pruebas** relacionadas con la usabilidad, accesibilidad (AA), conectividad, rendimiento y estrés necesarias antes de poner el sistema en producción.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Mario Fidel Rodríguez
915800445 / mario.fidel@madrid.org
Informática y Comunicaciones CM (ICM)

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

www.madrid.org
www.madrid.org/lapresidencia
Redes sociales (Facebook, Twitter, Flickr, etc.).

Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de la Plataforma Multicanal gencat Serveis i Tràmits

GSIT

Generalitat de Catalunya

Direcció General d'Atenció Ciutadana



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Proporcionar** a los ciudadanos y empresas **acceso multicanal e inmediato** a diferentes servicios de relación con la administración.
- **Facilitar una visión agregada y actualizada del estado de las interacciones** de ciudadanos y empresas con la administración, independientemente del canal por el que se originaron.
- **Otorgar** a ciudadanos y empresas **la capacidad de definir los canales de aviso** para ser notificados acerca de cambios y acontecimientos en sus gestiones.
- **Ofrecer** a ciudadanos y empresas **la posibilidad de gestionar los datos personales** que quieren que la administración utilice para contactar con ellos.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

En el año 2006, la Generalitat de Catalunya (GC) determinó una estrategia de puesta en marcha de **soluciones tecnológicas corporativas de administración electrónica**. De esta iniciativa nacieron una serie de proyectos que, si bien cumplen objetivos diferentes, son complementarios y se han ejecutado con un sentido estratégico de coherencia entre ellos: la Plataforma de Integración y Colaboración Administrativa – **PICA**, la Plataforma de Relación con el Ciudadano (**GSIT**), la Plataforma de tramitación en línea (**PICA-GSIT** conjuntamente), la Plataforma de archivo electrónico (**SIGEDA**), etc.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Nº visitas mes: **300.000**.
- Nº preguntas mes: **70.000**.
- Nº consultas, quejas o sugerencias mes: **3.000**.
- Nº trámites disponibles: **1.400**.
- Nº trámites realizados: **934.123**.
- Nº citas previas mes: **130**.
- Nº usuarios internos: **316**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **cualificación de los equipos técnicos** involucrados, tanto internos como externos.
- La **coordinación de la gestión del proyecto** con diversos actores implicados y basado en soluciones modulares.
- La **calidad y cuidado en su ejecución** fue clave para no sufrir una puesta en marcha traumática.
- El **grado de madurez** de alguna de las soluciones tecnológicas utilizadas como la tecnología Adobe de formularios inteligentes.
- La **coordinación de dependencias** por el alto nivel de modularidad de la solución.

Oficina Virtual de Tràmits (OVT) de la Plataforma Multicanal gencat Serveis i Tràmits

GSIT

Generalitat de Catalunya

Direcció General d'Atenció Ciutadana



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La Oficina Virtual de Tràmits (OVT) es el portal web de la GC que informa de todos los trámites dirigidos a ciudadanos y empresas y **proporciona el acceso a los servicios** soportados por la Plataforma Multicanal gencat Serveis i Tràmits (GSIT).

Desde el **punto de vista funcional**, la OVT posibilita la **localización de los trámites de interés** para el usuario a través de la navegación temática, el buscador de trámites con capacidades semánticas y la búsqueda guiada de trámites basada en formularios de multiselección. En cuanto a los **servicios accesibles** por parte de ciudadanos y las empresas mediante la OVT, destacan los siguientes:

- Acceso a la **tramitación en línea** de más de 200 trámites del GSIT y otras plataformas de la GC.
- Envío de **consultas, quejas y sugerencias** para ser resueltas por la GC.
- Petición de **citas previas** para la atención presencial en las Oficinas de Atención al Ciudadano.
- Consulta del **estado de gestiones** específicas mediante un código identificador único.
- Acceso a la **Carpeta Personal de gestiones** para la consulta global de las gestiones resueltas mediante GSIT y el acceso a las notificaciones electrónicas de actos administrativos.

En relación a la **solución tecnológica escogida**, las prestaciones de la OVT se soportan por medio del Gestor de Contenidos Corporativo de la GC (GECO), basado en soluciones de Opentext (antiguo Vignette) y desarrollado por la administración con tecnología corporativa.

Desde el **punto de vista de la implantación del GSIT**, se realizó siguiendo las etapas:

- **Etapas de Conceptualización** (junio 2006 – mayo 2007): se definieron las funcionalidades de la plataforma, incluyendo prototipos y pruebas de concepto funcionales y técnicas.
- **Etapas de Diseño y construcción** (junio 2007 – diciembre 2008).
- **Etapas de Organización de la puesta en marcha** (enero 2009 – diciembre 2009):
 - Se organizó la redacción de los contenidos divulgativos de trámites.
 - Se identificaron e incorporaron los primeros usuarios de la plataforma.
 - Se ejecutó un amplio programa de pruebas tanto funcionales como tecnológicas.
 - Se organizó el soporte al uso de la plataforma como un servicio profesionalizado.
- **Etapas de puesta en marcha y soporte continuado** (enero 2010 en adelante): actualmente se está realizando la mejora continua de las prestaciones del GSIT supervisión de su funcionamiento.

El contenido divulgativo de la OVT está publicado en el **marco de "Dades Obetes gencat"** (open data) para que puedan ser consumidos por terceros.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

David Sancho Insa
935676330 / dsanchoi@gencat.cat

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

www.gencat.cat/ovt

Extranet de las Administraciones Públicas Catalanas

EACAT

EACAT ><

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Generalitat de Catalunya

Dpto. Gobernación y Administraciones Públicas /
Consorci Administració Oberta de Catalunya



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

Promover e impulsar el uso generalizado de los medios electrónicos en las relaciones internas entre las Administraciones catalanas como medio de modernización, transformación y eficacia, en línea con:

- El **Pacto para la promoción y el desarrollo de la Sociedad de la Información** en las Administraciones Públicas Catalanas de 23 de julio de 2001.
- La **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- El **Decreto 56/2009**, de 7 de abril, para el impulso y desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat
- La **Ley 29/2010**, del 3 de agosto, de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Hasta el 2003, había mecanismos de comunicación por canal electrónico escasos y muy heterogéneos entre algunas de las entidades que forman la administración catalana. El desencadenante de la puesta en marcha de este proyecto fue la aprobación el 23 de julio del 2001 en el Parlamento de Catalunya del **Pacto para la promoción y el desarrollo de la Sociedad de la Información en las Administraciones Públicas Catalanas**, y el liderazgo del Gobierno de la Generalitat que, a través de la Dirección General de Administración Local, inició en 2003 el proyecto.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Nº trámites on-line disponibles: **90**.
- Nº trámites realizados en 2010 (a 30/10/10): **74.959**.
- Nº usuarios: **15.544**.
- Nº órganos adheridos: **1.836**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Canal único** para las Administraciones catalanas para la tramitación interadministrativa.
- **Evolución de la legislación** facilitando la implantación de la tramitación electrónica.
- **Agilización de los trámites y la burocracia**.
- **Integración de la información** para su tratamiento posterior.
- **Gestión del cambio** en los procedimientos administrativos.
- **Limitaciones de red** (conectividad) en los puntos más alejados de la orografía del terreno.
- **Tratamiento de la información** por la existencia de los diversos Backoffice en los órganos receptores de datos a tratar.

Extranet de las Administraciones Públicas Catalanas

EACAT

EACAT ><

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Generalitat de Catalunya

Dpto. Gobernación y Administraciones Públicas /
Consorci Administració Oberta de Catalunya



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

Promover e impulsar el uso generalizado de los medios electrónicos en las relaciones internas entre las Administraciones catalanas como medio de modernización, transformación y eficacia, en línea con:

- El **Pacto para la promoción y el desarrollo de la Sociedad de la Información** en las Administraciones Públicas Catalanas de 23 de julio de 2001.
- La **Ley 11/2007**, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos
- El **Decreto 56/2009**, de 7 de abril, para el impulso y desarrollo de los medios electrónicos en la Administración de la Generalitat
- La **Ley 29/2010**, del 3 de agosto, de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Hasta el 2003, había mecanismos de comunicación por canal electrónico escasos y muy heterogéneos entre algunas de las entidades que forman la administración catalana. El desencadenante de la puesta en marcha de este proyecto fue la aprobación el 23 de julio del 2001 en el Parlamento de Catalunya del **Pacto para la promoción y el desarrollo de la Sociedad de la Información en las Administraciones Públicas Catalanas**, y el liderazgo del Gobierno de la Generalitat que, a través de la Dirección General de Administración Local, inició en 2003 el proyecto.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Nº trámites on-line disponibles: **90**.
- Nº trámites realizados en 2010 (a 30/10/10): **74.959**.
- Nº usuarios: **15.544**.
- Nº órganos adheridos: **1.836**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Canal único** para las Administraciones catalanas para la tramitación interadministrativa.
- **Evolución de la legislación** facilitando la implantación de la tramitación electrónica.
- **Agilización de los trámites y la burocracia**.
- **Integración de la información** para su tratamiento posterior.
- **Gestión del cambio** en los procedimientos administrativos.
- **Limitaciones de red** (conectividad) en los puntos más alejados de la orografía del terreno.
- **Tratamiento de la información** por la existencia de los diversos Backoffice en los órganos receptores de datos a tratar.

Diseño y construcción de la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias y los Departamentos

Gobierno de Canarias

Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

El objetivo principal del proyecto es ofrecer una vía de **acceso multicanal a ciudadanos y empresas** para la presentación, notificación y seguimiento de sus expedientes administrativos, tal y como determina la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos, que define la Sede Electrónica como aquella dirección electrónica disponible para los ciudadanos a través de redes de telecomunicaciones cuya titularidad, gestión y administración corresponde a una Administración Pública, órgano o entidad administrativa en el ejercicio de sus competencias.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El punto de partida para la implantación del proyecto es la **Ley 11/2007, de 22 de junio**, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos. Para cumplir con las exigencias de la ley y garantizar los derechos del ciudadano, el Gobierno de Canarias puso en marcha la implantación de la Administración Electrónica en el Gobierno de Canarias.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Actualmente en fase de **desarrollo y despliegue**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Coordinación** entre los diferentes departamentos.
- **Reuniones periódicas** del grupo de trabajo interdepartamental.
- Definición de una **identidad gráfica común** y una serie de **espacios funcionales mínimos** para todos aquellos departamentos que prefieran adaptar sus sedes en vez de adoptar la solución global corporativa.
- **Liberación de las sedes** tipo departamentales para su posterior parametrización y despliegue dentro de cada sub-rama correspondiente de <https://sede.gobcan.es>.

Diseño y construcción de la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias y los Departamentos

Gobierno de Canarias

Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto está consistiendo en la implementación de la **Sede Electrónica del Gobierno de Canarias y de sus departamentos y organismos públicos** para que el ciudadano pueda obtener información o se pueda relacionar con la Administración, de forma automatizada y sin limitaciones cronológicas.

Desde el **punto de vista organizativo**, el responsable funcional para el diseño y construcción de la Sede Electrónica del Gobierno de Canarias es la Inspección General de Servicios, siendo la responsabilidad técnica de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías. En cuanto a las sedes electrónicas de los departamentos, la titularidad y la gestión tecnológica corresponde a la Secretaría General Técnica de cada departamento.

Desde el **punto de vista operativo**, la dirección web de la Sede Electrónica de Gobierno de Canarias es <https://sede.gobcan.es>, y las URL a las sedes de los distintos departamentos colgarán a partir de este dominio, y todas ellas estarán a disposición de los interesados los **365 días al año, 24 horas al día**.

En relación a la **solución tecnológica**, las características de la Sede Electrónica son las siguientes:

- Basada en **tecnologías J2EE**.
- La lógica de presentación basada en **Port@I3**.
- **Framework** de capa de presentación diseñado a medida y que bebe su información de diferentes orígenes de datos (WS, BBDD, WCMS, etc.) configurables y categorizables.
- Orígenes de datos basados en **tecnologías de gestión de contenidos** (OpenCMS) y en **bases de datos relacionales** expuestas a través de WS (Catálogo Procedimientos).
- Integrada completamente con **PLATINO**, la Plataforma de Interoperabilidad corporativa.

La implantación de la Sede Electrónica se está llevando a cabo a través de las **siguientes etapas**:

- **Construcción fase I de la Sede Electrónica** (01/06/2010 – 30/09/2010): se realizó la publicación del Punto General de Acceso con el catálogo unificado de procedimientos administrativos y servicios electrónicos y se entregó a los Departamentos herramientas de construcción de sus propias sedes.
- **Construcción fase II de la Sede Electrónica** (01/10/2010 – 31/12/2010): se realizó la publicación de las sedes electrónicas de cada Departamento y Organismo Autónomo.
- **Construcción fase III de la Sede Electrónica** (01/01/2011 – 31/03/2011): está previsto el desarrollo de los servicios avanzados para la incorporación en las Sedes Electrónicas.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

María Candelaria Alonso Suárez
922 592 050 / malosua@gobiernodecanarias.org

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<https://sede.gobcan.es>

Sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León

tramitacastillayleon

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

Sede Electrónica



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Facilitar a los ciudadanos un acceso unificado a los procedimientos y servicios electrónicos**, así como un **escritorio o ventanilla** donde consultar el estado o situación de sus expedientes, los documentos que tiene la Junta de Castilla y León (JCYL) en su poder, personalizar su buzón de correo electrónico necesario para comunicaciones o notificaciones, etc.
- **Ofrecer a los empleados públicos un escritorio**, o ventanilla, donde encontrarán toda la información necesaria relacionada con la teletramitación, a modo de guías de ayuda al gestor de procedimientos, tanto de perfil administrativo como informático.
- **Mostrar de una forma destacada** y agrupada algunos **enlaces de especial interés** de la Administración Pública de Castilla y León (BOCYL, empleo público, EUGO, etc.).

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La situación de partida consistía en una **Web institucional y decenas de portales "jcyL" específicos**, siendo cada Consejería la que llevaba su ritmo de implantación de la e-Administración. El **Plan de Implantación de la Administración Electrónica** en Castilla y León 2009-2011 establece la creación de un Portal de Administración electrónica, y la **Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos** la puesta en marcha de una Sede Electrónica. En 2009 se retomó el proyecto, iniciado en 2008 sin resultados muy atractivos, y en enero de 2010 se puso en producción la Sede Electrónica.

RESULTADOS ALCANZADOS

Después de 10 meses de funcionamiento, los resultados son los siguientes:

- Más de **800 trámites con descarga** de formulario.
- Más de **300 trámites teletramitables**.
- Más de **70 servicios electrónicos**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Entre los **condicionantes** para la puesta en marcha del proyecto, destacan las restricciones de la herramienta corporativa; el escaso presupuesto, recursos humanos y número de procedimientos de inicio electrónico en el comienzo del proyecto; el desconocimiento del Plan de Administración Electrónica y las reticencias al cambio.
- Un **aspecto clave** fue el **desarrollo de la Sede Electrónica dentro de la plataforma corporativa** de la JCYL, que aporta ventajas como la reutilización del código, de las aplicaciones y de los desarrollos existentes, contar con servicio de soporte 7x24 y personal especializado, cumplir con las pautas corporativas de diseño en materia de accesibilidad, usabilidad, codificación, documentación, comunicación y coordinación, entre otras.

Sede electrónica de la Administración de la Comunidad de Castilla y León

tramitacastillayleon

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

Sede Electrónica



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la creación de un **Portal de Administración Electrónica como nuevo canal de acceso a los servicios gestionados** por la JCYL, que desembocó en la **Sede Electrónica**, creada por Orden ADM/2272/2009, de 16 de noviembre, y puesta en servicio en enero de 2010.

Desde el **punto de vista funcional**, y para facilitar el acceso unificado a los procedimientos y servicios electrónicos, se desarrollaron **funcionalidades** como las siguientes: navegación ágil, clara y usable, con varios criterios de búsqueda (específico y por pestañas); accesibilidad doble A; conexión con el registro electrónico; ayudas en la gestión a través de una ficha resumen informativa de cada trámite; descarga de normativa e información concreta y un “contacta” específico sobre cada trámite; posibilidad de realizar preguntas y solicitar información, sugerencias y quejas, y asistencia técnica a través del 012; la ventanilla del Ciudadano, a modo de escritorio, donde consultar expedientes, estado de tramitación, configurar su buzón electrónico para recibir notificaciones electrónicas, etc.; el enlace a EUGO, etc.

Desde el **punto de vista organizativo**, se creó un **grupo de trabajo** con distintos perfiles profesionales y dos tipos de interlocutores (funcional y técnico), que trabajó a tiempo parcial en el proyecto y que contó con la implicación directa de los responsables políticos.

Desde el **punto de vista operativo**, se tuvieron en cuenta **mejores prácticas** de otros portales institucionales para la puesta en marcha de la Sede Electrónica de la Junta de Castilla y León.

En relación a la **solución tecnológica**, el portal fue desarrollado bajo la **plataforma de gestión de contenidos Fatwire**, integrada en el Sistema de Información Administrativo Único de la JCYL, punto de entrada común para la tramitación a través de Internet de los procedimientos electrónicos de todas las Consejerías.

Las **principales etapas** seguidas para la implantación de la Sede Electrónica fueron:

- **Fase 1 (2 meses):** El objetivo fue disponer del portal en producción con las funcionalidades de búsqueda y navegación por trámites y la carga de los que disponían de tramitación electrónica.
- **Fase 2 (1 mes):** El objetivo fue continuar con la tarea de carga de contenidos de trámites y la provisión de formación a usuarios editores para el mantenimiento de contenidos de la sede.
- **Fase 3 (6 meses):** Se prosiguió con los trabajos de carga y volcado de información, y realización de ajustes, pruebas, retoques y diseño final, y se presentó el Portal en diferentes centros directivos.

De cara a las **líneas de evolución en el futuro**, se continuará mejorando las funcionalidades del portal, completando contenidos y enlaces, y se buscará incorporar trámites y servicios de otras AAPP y se tenderá a Asistencia técnica de 3ª generación “en red”, inteligente e interactiva.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Manuel Fraile del Rio
983 411 149 / frarioju@jcyll.es
Consejería de Administración Autonómica

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es>

Servicio de Atención al Ciudadano 012



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Abrir nuevos canales de acceso a la información y a la tramitación de procedimientos, sin necesidad de realizar desplazamientos hasta las oficinas, a través del teléfono, del correo electrónico, del envío de alertas por SMS y email y poniendo a disposición de los ciudadanos la información en los portales corporativos.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Aunque el teléfono de información se pone en marcha en abril de 2003, es **a partir de septiembre de 2007** cuando la Administración da un **fuerte impulso** a este servicio para convertirlo en el teléfono único de información de la Junta de Castilla y León (JCYL), y adaptarlo a las necesidades que la Administración electrónica impone, tal y como establece la **Ley 11/2007**, que obliga a las AAPP a contar con servicios de atención telefónica que faciliten a los ciudadanos el acceso a las informaciones y servicios electrónicos.

RESULTADOS ALCANZADOS

Nº de consultas anuales realizadas en el 012:

- 2008: **203.453** consultas.
- 2009: **372.821** consultas.
- 2010: **500.000** consultas.

El **33,9%** de las consultas fueron **sobre trámites** con la Administración.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Diseño de la infraestructura** para las comunicaciones de voz y datos que permiten la interconexión del centro de atención de llamadas con la Red Corporativa de la Junta de Castilla y León.
- **Plataforma de contact center basada en telefonía IP**, con las ventajas que esta tecnología supone.
- Comunicaciones entre el centro de atención de llamadas y la Red Corporativa de la JCYL a través del **servicio de MacroLAN** de Telefónica, que permite que las redes locales situadas en distintas ubicaciones geográficas estén conectadas con prestaciones similares a las que se obtendrían si estuvieran dentro de un mismo edificio, con elevada fiabilidad, escalabilidad y simplicidad.
- **Necesidad de apoyo político** al tratarse de un proyecto transversal.

Servicio de Atención al Ciudadano 012



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El 012 es un **servicio de atención al ciudadano multicanal** que tiene como misión facilitar la relación de los ciudadanos con la Administración de la Comunidad de Castilla y León y que proporciona a los ciudadanos y empresas los **siguientes servicios**:

- **Información general** sobre procedimientos administrativos, servicios públicos y demás prestaciones de la Administración autonómica, así como sobre la identificación, fines, competencias, estructura, funcionamiento y localización de sus distintos departamentos y unidades.
- **Información especializada sobre diferentes materias**: consumo, educación, vivienda, familia, telecomunicaciones, empleo público, agricultura y medio ambiente.
- **Información administrativa sobre el estado de los procedimientos** tramitados a través del 012.
- **Información y asistencia técnica sobre e-Administración** de 'tramitacastillayleón'.
- **Tramitación de procedimientos** a los ciudadanos, siempre que puedan realizarse a través del 012.
- **Tramitación de quejas y sugerencias** sobre servicios públicos y actuaciones de la JCYL.
- **Envío de alertas por e-mail y SMS** de convocatorias de procesos selectivos publicados en el BOCYL.
- **Envío de documentación** sobre procedimientos, trámites y servicios de la Sede electrónica.

Desde el **punto de vista organizativo**, la clave es la eficiencia en el diseño de la organización para desarrollar un **modelo de gestión por procesos**, para el que se tienen en cuenta los requerimientos para la atención de las llamadas y la interoperabilidad con el resto de organismos. La **gestión indirecta se concede al sector privado** por razones de eficiencia y calidad en la explotación del 012.

En relación a la **solución tecnológica**, en la medida de lo posible, se utilizaron recursos corporativos de la JCYL para facilitar la integración tecnológica. La plataforma del 012 consta de:

- **Portal de Información Administrativa** utilizado por los operadores (aplicación web con gestor de contenidos Fatwire y cuyos contenidos residen en el SIAU).
- **Aplicación Web de Envío de Alertas** por SMS y correo electrónico a los ciudadanos.
- **Plataforma ACD**, formada por una **plataforma de Contact Center** basada en telefonía IP y una **solución de Contact Center**, que simplifica las tareas administrativas y reduce el tiempo de aprendizaje, un servidor de fax y un sistema de grabación para llevar a cabo el plan de calidad.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Manuel Fraile del Rio
983 41 11 49 / frarioju@jcyL.es
Consejería de Administración Autonómica

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.jcyL.es/web/jcyL/AdministracionPublica/es/Plantilla100/1196233351135/_/_/_

Accesibilidad AAA y arquitectura SOA en el portal de empleo de la Xunta de Galicia

Xunta de Galicia

Servicio Público de Empleo de Galicia



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

Realizar una **aproximación al Servicio Público de Empleo de Galicia (SPEG) a través de las TIC** que sea rápido, sencillo y tan confiable como la atención presencial en relación a todos los servicios prestados, con posibilidades de personalización del servicio y de interacción directa y segura (bases de la Web 2.0).

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El SPEG disponía de un **Portal de Empleo "convencional"**, en el que se incluía información sobre servicios disponibles y modos de acceso. Este portal **no cumplía los niveles de accesibilidad y usabilidad** deseados, tenía **escasas posibilidades de integración** con otros sistemas de información y ofrecía **nulos escenarios de reutilización** de componentes para nuevos aplicativos. Por otro lado, la **ley 11/2007** impuso la necesidad de una profunda reflexión en relación a la calidad y a la capacidad de integración y participación real de los grupos de usuarios-objetivo del SPEG a través de los medios tecnológicos.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Uso diario triple del máximo** de la solución convencional anterior.
- **Nº kilómetros ahorrados** en desplazamientos a ciudadanos en la realización de trámites **durante 2009: 2.200.000 Km.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Para evitar la desconfianza de los ciudadanos hacia los servicios en Internet se dio especial importancia a la **disponibilidad y estabilidad** del servicio, la **rapidez, coherencia de la información** contenida en el portal y los **sistemas de autenticación** existentes.
- En relación a las empresas que ofrecen empleo, la **eliminación de las barreras físicas y de los horarios** permite que se relacionen con el SPEG de una manera más ágil, sencilla y segura.
- Algunos de los aspectos clave en el diseño de la arquitectura del portal han sido la **confianza** de los usuarios en los servicios del portal, la **seguridad** y la **accesibilidad**.

Accesibilidad AAA y arquitectura SOA en el portal de empleo de la Xunta de Galicia

Xunta de Galicia

Servicio Público de Empleo de Galicia



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en realizar la **reingeniería completa del servicio tanto a nivel tecnológico como funcional**, de forma que el nuevo Portal de Empleo del SPEG posibilite tanto la integración de los usuarios-objetivo como de los sistemas de información del SPEG, para dar respuesta a los nuevos desafíos que planteaba el entorno.

Desde el punto de vista **funcional**, estos son los usuarios-objetivo del nuevo Portal y sus posibilidades:

- Las **personas demandantes de empleo** pueden conocer y modificar en tiempo real los datos de su demanda y el estado de su participación en procesos de intermediación laboral, mejorándose su emparejamiento con la oferta de empleo y ajustándose a las necesidades reales de las empresas.
- Las **empresas** pueden obtener candidatos para sus ofertas casi en tiempo real, agilizando los procesos de selección y contratación de nuevo personal.
- El **personal del SPEG** obtiene más tiempo útil al reducir el trabajo burocrático y que no aporta valor.

En relación a la **solución tecnológica**, el portal se construyó implementando una **arquitectura SOA de integración y orquestación de servicios** sobre las siguientes capas:

- **Capa de contenidos**, que contiene un **gestor de contenidos** para los técnicos del SPEG para editar y publicar la información de forma sencilla, rápida y sin tener conocimientos de programación.
- **Capa privada** (Oficina Virtual), que se compone de las siguientes **subcapas**:
 - **Presentación**, que permite al usuario personalizar la interfaz a su gusto.
 - **Autenticación**, en la que se puede optar por la huella digital, por usuario/contraseña y certificados reconocidos por @firma (incluyendo certificados de la FNMT y DNI digital).
 - **Integración**, implementada mediante un bus de integración que ofrece los servicios web de los backends a la capa de orquestación y gestiona las comunicaciones con dichos backends.
 - **Backends**, los sistemas informáticos que utiliza el portal para ejecutar los procesos de negocio.

El portal está basado en **arquitecturas abiertas**, siendo sus **componentes reutilizables** bajo autorización para futuras aplicaciones de la Xunta o de otras AAPP. El SPEG desplegó además por la geografía gallega una **red de puntos informáticos con conexión a Internet** para asegurar el uso del portal y la inclusión de las personas sin medios de acceso a la red.

De cara al futuro, la **evolución del portal** de empleo pasa por **integrar el portal para demandantes gallegos en el exterior con voluntad de regreso y un sistema de envío de avisos por SMS**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

M^a del Mar Pereira Álvarez
981 54 52 72 / sxmit@xunta.es
S.X. de Modernización e Innovación Tecnológica

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://emprego.xunta.es>

Portal Tributario de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia e-Tributos



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de la Región de Murcia

DG de Informática y Comunicaciones

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Acercar de forma efectiva la administración tributaria a los contribuyentes** de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, para que desde los hogares, y sin desplazamiento ninguno, se pueda cumplir con las obligaciones tributarias.
- **Incrementar el número de declaraciones tributarias presentadas a través del portal** de la Región de Murcia.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

En el ámbito tributario, como **antecedentes** de este proyecto, se encuentran el **programa PACO** (Programa de Ayuda al Contribuyente) y el **circuito CIRCE** para la creación de nuevas empresas, ambos destinados a profesionales del sector tributario.

Para ampliar el colectivo de usuarios, nació la iniciativa **e-Tributos**, con la idea de acercar estas utilidades al ciudadano, que no cuenta con los **recursos ni los conocimientos de los profesionales** del sector.

RESULTADOS ALCANZADOS

Desde la puesta en marcha de e-Tributos, se ha ido **incrementando** el número de declaraciones tributarias presentadas a través del portal. La tendencia ha sido al alza hasta 2008, dejándose notar en 2009 y 2010 los efectos de la crisis económica.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Algunos **aspectos clave** para la puesta en marcha del nuevo Portal fueron el **alto grado de conocimiento de la tecnología** base del portal por parte de los técnicos, así como del personal de Sistemas de la DG de Informática y Comunicaciones **para facilitar la interconexión** de e-Tributos con otros sistemas.
- Algunas **dificultades** encontradas en el despliegue fueron, entre otras, el **desconocimiento** de la tecnología en lo relativo a **certificados y firma digital**, y la alta **dependencia de servicios horizontales** en desarrollo para utilización de certificados y firma digital.

Portal Tributario de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
e-Tributos



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de la Región de Murcia

DG de Informática y Comunicaciones

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la puesta en marcha de un portal e-Tributos, que es la herramienta principal con la que cuentan los contribuyentes para poder **realizar desde su casa los trámites tributarios** a los que están obligados.

Desde el **punto de vista funcional**, el portal dispone de **varios perfiles de acceso y distinta funcionalidad** en cada perfil. De esta forma, en función del perfil con el que se desea actuar en el portal, se tienen disponibles las utilidades y asistentes adecuados a dicho perfil. El portal tiene también un **borrador de declaración**, en el que el contribuyente, con su certificado digital y a partir de los datos facilitados por el notario autorizante, puede obtener su declaración prácticamente cumplimentada, rellenando únicamente los datos que falten y confirmando la declaración. Para garantizar la **seguridad y autenticidad de los trámites**, es necesario identificarse con certificado digital y confirmar los trámites con firma electrónica.

Desde el **punto de vista operativo**, cuenta con una **interfaz amigable**, fácil de usar y con asistentes paso a paso para las tareas complejas de cumplimentación de declaraciones, buscando solicitar al contribuyente la mínima información posible y recuperando el resto a través de la información almacenada en el back-office o facilitada por otras entidades.

Desde el **punto de vista de la solución tecnológica**, se optó por utilizar **software libre** en la medida de lo posible. De este modo, el portal e-Tributos está desarrollado usando *Java 1.5*, una *arquitectura MVC*, cuya capa de acceso a datos se conecta con una *base de datos Oracle 10g* (requisito de la CARM).

En cuanto a las páginas web, se utilizó un *framework propio que genera HTML a partir de ficheros XSL*. En combinación, se utilizaron *componentes Adobe Flash y tecnología Ajax*, para proveer de dinamismo a la aplicación y hacerla más atractiva y operativa. Para la conexión con otros sistemas de la CARM, se optó por utilizar **servicios web SOAP**.

En relación al proceso de **implantación del portal**, desde su puesta en marcha en 2005 se han ido incluyendo nuevas funcionalidades, perfiles de usuario, el número de modelos tributarios realizables y las tramitación telemáticas a partir de e-Tributos.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Josefina Hita Marín
968 357 686 / josefa.hita@carm.es
DG de Informática y Comunicaciones

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<https://etributos.carm.es/etributos/indexPortal.html>

Rediseño y simplificación de procedimientos administrativos y servicios para su adaptación a la Ley 11/2007: 850 servicios on-line para ciudadanos

RedPro



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano / Agencia Informática y Comunicaciones

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Disponer de un inventario completo y actualizado de procedimientos administrativos y una relación permanentemente actualizada de servicios y trámites** prestados por la Comunidad de Madrid, así como una metodología para su mantenimiento.
- **Rediseñar, simplificar y homogeneizar la documentación necesaria** para facilitar la interacción de ciudadanos/empresas con la Administración de la Comunidad de Madrid a través de Internet.
- Fomentar una **cultura de cooperación en los diferentes agentes intervinientes en la tramitación de los procedimientos administrativos y servicios públicos** prestados por la Comunidad de Madrid a los ciudadanos y empresas.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Tomando la LAECSP como referencia, la CM diseñó una hoja de ruta para la consecución efectiva de **“Plan para el Desarrollo del Derecho de los Ciudadanos a Relacionarse Electrónicamente con la CM”**. Un elemento fundamental consistía en acometer un proyecto para la **mejora de los procesos internos y simplificación de la tramitación administrativa, asociada al uso de los servicios públicos por los ciudadanos**. Se inició un proceso que se ha culminado con la puesta a disposición de ciudadanos y empresas, de un conjunto de **850 procedimientos administrativos accesibles a través de medios electrónicos**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **850 procedimientos a disposición de los ciudadanos.**
- En 2010, **77.690 documentos registrados, 2.711 consultas de expedientes, 1.071.393 consultas por empleados, y 2247 abonados al servicio de notificaciones con 179 notificaciones realizadas.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Es crucial **establecer metodologías, protocolos y estándares de documentos que sirvan como base** a los distintos perfiles para ejecutar las tareas propias de rediseño y construcción de los formularios y simplificación de procedimientos.
- Se ha tenido que **modificar el protocolo de trabajo y las aplicaciones y herramientas asociadas al proyecto de cara a tratar las futuras convocatorias** de los procedimientos administrativos.
- Las **líneas de evolución futura** pasan por la **puesta en producción de una nueva plataforma para la gestión de versiones de impresos** construidos en el entorno de validación y producción, así como **integrar en el proceso de rediseño un aplicativo corporativo de gestión de expedientes electrónico**.

Rediseño y simplificación de procedimientos administrativos y servicios para su adaptación a la Ley 11/2007: 850 servicios on-line para ciudadanos

RedPro



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano / Agencia Informática y Comunicaciones

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa consiste en la **simplificación administrativa y racionalización de trámites e hitos asociados a los procedimientos administrativos actualmente vigentes en el Catálogo de servicios de la CM, la homogeneización de toda la documentación y la disposición accesible a través de Internet donde los ciudadanos puedan iniciar la tramitación de los procedimientos por medios electrónicos y hacer el seguimiento de la situación de sus expedientes.**

Desde una perspectiva **funcional**, el proyecto REDPRO ha consistido en diversos aspectos, destacando fundamentalmente, la **fijación de las bases metodológicas** de rediseño de procedimientos y definición de plantillas y estándares de documentos: impresos y escritos. Definir un **inventario inicial** de servicios y procedimientos de la CM, con su puesta a disposición a través de internet, y establecimiento y ejecución de un **protocolo de actualización permanente** del mismo, así como la **definición de documentos y plantillas normalizados** para efectuar trámites y simplificación de trámites e hitos al ciudadano y llevar a cabo la **integración de los procedimientos y servicios con la plataforma de servicios comunes de tramitación electrónica.**

Este proyecto incluye la **coordinación dinámica permanente** de los siguientes grupos o unidades de CM participantes como son la DGCSyAC encargada de la dirección, gestión y control del proceso de rediseño de procedimientos y formularios, ICM que coordina las actividades de elaboración, adaptación y puesta a disposición del ciudadano además de control y seguimiento del proyecto, así como las distintas Consejerías, participantes activos en el rediseño. Los Responsables de Administración Electrónica, responsables de promocionar, difundir y realizar actividades determinadas asociadas al proyecto, y por último la Oficina Técnica, que se encarga del seguimiento y control de las actividades de los distintos perfiles intervinientes en el proyecto.

Desde el punto de vista **operativo** se han definido un conjunto de **protocolos y metodologías** y se han implantado una serie de **aplicaciones y sistemas** para el mantenimiento del Inventario de procedimientos, la gestión documental asociada al mismo, el control y seguimiento de las labores de rediseño y la promoción y difusión del proyecto entre los empleados públicos de la región.

Desde el punto de vista de la solución **tecnológica** se han utilizado diferentes aplicaciones y plataformas, así el *Inventario de procedimientos está construido sobre PHP y MySQL, DotProject como herramienta de control y seguimiento, Joomla se ha utilizado para el portal de promoción, StarTeam para la gestión de versiones, BBDD de impresos en Oracle y Content Server como Gestor de Sitios Web.*

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Mario Fidel Rodríguez
mario.fidel@madrid.org
915800445
Jefe de Área de Administración Electrónica / ICM

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Portal de Administración Electrónica de la CM
http://www.madrid.org/cs/Satellite?pagename=AdministracionElectronica/Page/SAEL_home&language=es

Catálogo de Procedimientos Administrativos

CPA



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Canarias

DG Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías
/ Inspección General de Servicios

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Disponer de un **sistema de información centralizado con los datos actualizados, precisos y completos** de todos los procedimientos administrativos que el Gobierno de Canarias pone a disposición de sus ciudadanos.
- **Ofrecer la información del CPA** a los diferentes sistemas de información consumidores tanto internos, como externos.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La **Ley 11/2007**, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, reconoce el derecho de los ciudadanos a relacionarse con las AAPP por medios electrónicos. El **Esquema Nacional de Interoperabilidad** en el ámbito de la AE, establece la obligación de las AAPP de **mantener actualizado un inventario** de información administrativa, que incluirá los procedimientos y servicios que se prestan **de forma clasificada y estructurada** en familias, con indicación del nivel de informatización de los mismos. RD 4/2010, de 8 de enero, por el que se regula el Esquema Nacional de Interoperabilidad.

RESULTADOS ALCANZADOS

- En la actualidad existen publicados en el CPA **644** procedimientos administrativos **290** Ayudas y Subvenciones.
- CPA integrado con las siguientes Sedes Electrónicas: Sede Electrónica de la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Dado que **el catálogo se constituye como la piedra angular** de las sedes electrónicas a la hora de dar a conocer cuáles son los procedimientos tramitables electrónicamente en cada unidad organizativa, es necesario definir claramente el modelo de gestión del catálogo **tanto para implementar evolucionar la herramienta** (parte tecnológica), como para proveer toda su información de forma coherente, validada y con garantías legales (parte funcional y legal).
- Uno de los aspectos clave para la implantación ha sido la colaboración de los gestores de la información y responsables de los Procedimientos Administrativos.
- Destacar como **principal dificultad** para la implantación **los retrasos por cambios en el equipo de desarrollo**.

Catálogo de Procedimientos Administrativos

CPA

Gobierno de Canarias

DG Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías
/ Inspección General de Servicios



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa consistió en el **desarrollo e implantación de un repositorio de información sobre los procedimientos administrativos existentes de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes**. A través de él se facilita a los interesados información necesaria sobre los procedimientos que afecten a sus derechos o intereses legítimos.

Desde el **punto de vista funcional** el CPA tiene un carácter **único y obligatorio** para toda la AAPP de la Comunidad Autónoma de Canarias y sus organismos públicos dependientes. Los procedimientos incorporados al CPA se clasifican en **familias** y subfamilias y en **materias** y submaterias. Para garantizar la actualización y veracidad de la información en el CPA, éste tiene un **Protocolo de Actualización**.

Desde el punto de vista **organizativo** en cuanto al contenido en el CPA, cada departamento es responsable de sus procedimientos publicados.

En cuanto a **aspectos operativos** se refiere, el Catálogo está disponible 365 días al año, 24 horas al día. Los interesados podrán iniciar telemáticamente los procedimientos administrativos publicados en el CPA a través de las Sedes Electrónicas de los distintos departamentos.

Las herramientas utilizadas para llevar a cabo el proyecto, desde el punto de vista de la **solución tecnológica** son las que se enumeran a continuación:

- Aplicación web desarrollada con *tecnología J2EE*.
- Lógica de presentación basada en *JavaServer Faces*.
- Basada en el *estándar JSR-168 de portlets de Java*.
- Desplegada sobre *gestor de portales Liferay 5*.
- Integrada con el *gestor de BBDD de Oracle 10g*.
- *Servicios Web (WS) basados en Axis2*.

El Gobierno de Canarias tiene **en marcha el proyecto para el desarrollo de las nuevas funcionalidades del CPA**, siendo las más importantes las siguientes:

- Gestión de órganos externos.
- Automatización de informes de seguimiento.
- Automatización de notificaciones por correo.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Francisco Eugenio Baute
922 477 062 / feugbau@gobiernodecanarias.org
Órgano

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.gobiernodecanarias.org/tramites/>

Carpeta Electrónica del Ciudadano



**Gobierno
de Navarra**

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Navarra

DG Modernización y Administración Electrónica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Posibilitar la **personalización** de los servicios por parte del ciudadano en su relación electrónica con la Administración navarra.
- Conocer el **estado de la tramitación** de un expediente en que el ciudadano se encuentra como interesado.
- Conocer las **interacciones** que se han tenido con la administración por los diferentes canales habilitados.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Tras la puesta en marcha por parte del Gobierno de Navarra del proyecto del **Catálogo de Servicios Electrónico** y junto con las posibilidades que ofrece otra herramienta propia, **Extr@**, implantada para contar con un gestor corporativo de expedientes que permita conocer el estado de la tramitación de los mismos, el Gobierno de Navarra persigue disponer de un nuevo servicio que ofrezca un **nivel de configuración personalizado, naciendo la carpeta electrónica ciudadana en la búsqueda de la personalización de los servicios** por parte del ciudadano en su relación electrónica con la Administración .

RESULTADOS ALCANZADOS

- Existen **más de 1.300 carpetas** ciudadanas creadas desde su implantación en 2010.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Como **puntos a tener en cuenta** para ofrecer nuevas mejoras en el servicio se tiene en cuenta la **posibilidad de incorporar nuevas funcionalidades a la carpeta como pueden ser documentación presentada, mayor detalle en la información, etc.**
- Uno de los **aspectos más importantes en el éxito** de la implantación de este nuevo servicio fue el **contar con un buen catálogo de servicios y con un sistema de gestión de expedientes corporativo como el que cuenta el Gobierno de Navarra, denominado extr@.**
- Asimismo destacar como aspecto clave del proyecto la posibilidad de **interconexión existente entre diferentes sistemas.**

Carpeta Electrónica del Ciudadano



**Gobierno
de Navarra**

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Navarra

DG Modernización y Administración Electrónica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La carpeta ciudadana permite que cada ciudadano o empresa pueda **personalizarse los servicios que ofrece la administración en función de su interés**, además, también permite conocer el estado de la tramitación en algunos expedientes y la historia administrativa de cada ciudadano o empresa.

La planificación del proyecto se estructura en **cuatro fases**:

- *Recopilación de Fichas de Proyectos*
- *Diseño de Instancias de Solicitud*
- *Carga de Fichas en el Portal*
- *Implantación del Catálogo de Servicios integrado con el Mapa de Procesos*

Desde el punto de vista **funcional** se llevó a cabo el diseño de la estructura de la Carpeta Electrónica del Ciudadano, analizando con especial atención aspectos tan importantes como las secciones, funcionalidades de la herramienta, acceso, etc... así como el análisis de la **posibilidad de facilitar el acceso a este servicio a través de otros canales** de comunicación como pueden ser los dispositivos PDA, Móviles, TDT, etc...

Por otra parte, desde el punto de vista **organizativo** se llevó a cabo la definición del Modelo Organizativo responsable del mantenimiento y actualización del sistema.

Las principales acciones llevadas a cabo son las siguientes:

- Implantar un **sistema de seguimiento y control** de los flujos de tramitación de expedientes.
- Habilitar un **espacio personalizado del ciudadano** soportado a través de las TIC.
- **Asociar las aplicaciones** de Directorio con las herramientas de Gestión de Expedientes.
- Integrar mecanismos de **seguridad en el acceso** al espacio personalizado.

La **solución tecnológica no es compleja** ya que se trata de crear un espacio que lo que hace en definitiva es recoger información de otros sistemas ya implementados, mediante la utilización de web services.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Alberto Ecay Pogoto
848427942 / alberto.ecay.pogoto@navarra.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.navarra.es/home_es/Servicios/

Catálogos de Servicios Electrónicos del Gobierno de Navarra



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Navarra

DG Modernización y Administración Electrónica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Ofrecer información y la posibilidad de tramitar online todos los servicios** que ofrece el Gobierno de Navarra, desde un único Catálogo electrónico.
- Evolucionar todos los Servicios de los Departamentos de Gobierno de Navarra, incorporando al Portal Web de Gobierno de Navarra **fichas descriptivas de servicios** prestados además de posibilitar la **descarga de formularios de solicitud de forma telemática**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El proyecto se inició en octubre del año 2008 realizando un exhaustivo inventario en el que se identificaron todos los servicios que se gestionan en Gobierno de Navarra para su incorporación al Catálogo de Servicios del Portal, incorporando instancias de solicitud para su descarga, de acuerdo a llegar como mínimo al nivel 2 de disponibilidad. En los últimos años se ha trabajado en **mejorar la accesibilidad, ergonomía y búsqueda** de los mismos y en incrementar de forma significativa la posibilidad de realizar tramitaciones online. En este momento más de 700 servicios pueden tramitarse enteramente online.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **1354 servicios disponibles** y documentados en el catálogo (**712 servicios actualmente disponibles en el Portal en nivel 4**).

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las líneas de evolución a seguir y aspectos que mejorar serían **potenciar y difundir el uso de los servicios a través de internet**, así como mejorar en la simplificación de los servicios, racionalizando y eliminando documentación, soporte para la tramitación online.
- Como lección aprendida destacar que resultó fundamental el **establecimiento de un protocolo ágil y sencillo** que permitiera la incorporación de servicios on line al catálogo, a la vez que el tener en un único espacio todos los servicios del Gobierno.
- Una **fase crucial del proyecto** es **definir la estructura y secciones a integrar en la ficha descriptiva de servicio prestado creando una plantilla reutilizable**, que intente adaptarse en la medida de lo posible a las exigencias de los Departamentos de Gobierno de Navarra.

Catálogos de Servicios Electrónicos del Gobierno de Navarra



Gobierno de Navarra

DG Modernización y Administración Electrónica

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El objeto de esta iniciativa es la **evolución de todos los Servicios** de los Departamentos de Gobierno de Navarra al Nivel 2 de Disponibilidad, incorporando al Portal Web de Gobierno de Navarra una ficha descriptiva del Servicio prestado además de posibilitar la descarga del Formulario de Solicitud de forma telemática.

La planificación del proyecto se estructura en **cuatro fases**:

- Recopilación de Fichas de Procesos/Servicios,
- Diseño de Instancias de Solicitud,
- Carga de Fichas en el Portal
- Implantación del Catálogo de Servicios integrado con el Mapa de Procesos.

El **alcance funcional del proyecto** se materializa en el desarrollo de una **metodología efectiva para la recolección e incorporación de nuevos servicios electrónicos al Catálogo**, que defina el proceso de gestión de formularios accesibles desde el Portal Web (control de versiones, tamaño de los formularios, homogenización de formularios, etc...).

Un aspecto **crucial del proyecto** es definir la **estructura y las secciones a integrar en la ficha descriptiva** del servicio prestado creando una plantilla reutilizable, que intente adaptarse en la medida de lo posible a las exigencias de los Departamentos de Gobierno de Navarra.

Desde el punto de vista **organizativo** la gestión del Catálogo de Servicios implica la **aportación de información por parte de todas las unidades de Gobierno** con la cumplimentación de las fichas de los servicios.

Está establecido el **procedimiento** por el cual es relativamente **sencillo y rápido incorporar servicios telemáticos al catálogo**. Desde este año los nuevos servicios que se incorporan o las actualizaciones de los ya existentes se hacen con la **posibilidad de que se tramiten enteramente online**.

Como **requisitos técnicos** del proyecto cabe destacar la necesidad de efectuar una revisión inicial y optimización de mecanismos técnicos de publicación en la Web, que actualmente se estén utilizando dentro de los Departamentos. Si se estima oportuno se realiza un análisis de las aplicaciones de mercado que den soporte al diseño automatizado de formularios electrónicos.

Para asegurar la interoperabilidad entre sistemas, se **integra el Catálogo de Servicios con el Inventario Automatizado de Procedimientos** (Mapa de Procesos) de Gobierno de Navarra, haciendo posible la transmisión de información e interacción entre los dos sistemas.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Alberto Ecay Pogoto
848427942 / alberto.ecay.pogoto@navarra.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.navarra.es/home_es/Servicios/

Gobierno Abierto / Open Government

Irekia



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

D. de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Que la Administración deje de ser un entramado de normas incomprensibles para el ciudadano y que sientan las iniciativas del Gobierno como propias desde su gestación**, de modo que puedan participar en su elaboración y tener acceso a la información de primera mano.
- Posibilitar a **los ciudadanos realizar propuestas directamente al Gobierno y proponer mejoras, realizar comentarios y sugerencias a todos los proyectos de ley, planes y otras actuaciones significativas del Gobierno y de los Organismos Autónomos, Entes y Sociedades Públicas**. Además, podrán votar los comentarios y aportaciones de otros ciudadanos.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La situación de partida de esta iniciativa son las **experiencias previas reseñables en la anterior legislatura y un ejecutivo en configuración tripartita**: Vivienda y Konpondu.

A este respecto, **el origen del proyecto son las elecciones autonómicas, nuevo ejecutivo y un claro impulso al "cambio", en este caso aplicado a nivel corporativo a la transparencia y participación**.

RESULTADOS ALCANZADOS

1.900 eventos gestionados desde Irekia, 1.600 noticias elaboradas y publicadas, 850 comentarios, 877.354 páginas vistas, 252.672 visitas, 858 Twitters redactados, 1.225 seguidores en Twitter y 1.788 en Facebook, 58 presentaciones y 76 documentos subidos a Slideshare, con una media de 80 visitas.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Para la implantación del proyecto, **ha sido imprescindible por parte de la alta dirección, no sólo convencimiento en el Proyecto, sino un liderazgo activo en el conjunto de la Organización**.
- Asimismo, es **crucial la conformación de núcleos de personas involucradas y capaces de trabajar en equipo**, para servir como elemento de expansión interna del Proyecto.
- Es imprescindible la **profundización en el acceso rápido y fácil a la información (Transparencia), junto con la potenciación de la Participación ciudadana y la introducción efectiva del Gobierno Vasco en las redes sociales (Guía de Redes Sociales)**.
- Por último, es de vital importancia la **evolución en herramientas internas de indexación y vinculación, audiovisuales y ampliación del acceso móvil** con especial atención en el mundo Android.

Gobierno Abierto / Open Government**Irekia**

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

D. de Gobierno Abierto y Comunicación en Internet

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La filosofía del Gobierno Abierto de Euskadi, Irekia, se basa en el acercamiento de la ciudadanía a la Administración Vasca dotando a la ciudadanía de participación y toma de decisión en las acciones del Gobierno con el fin de que cada persona se pueda sentir parte del Ejecutivo y sus políticas. Su base se centra en tres premisas: **TRANSPARENCIA, PARTICIPACIÓN y COLABORACIÓN**.

Desde un punto de vista **funcional**, el proyecto ofrece un **servicio con acceso multicanal y accesibilidad bajo estándares de movilidad**, que otorgan al ciudadano la posibilidad de acceder continuamente en la agenda pública de actividades del Gobierno, que le permitan participar en las acciones del Gobierno y que lo mantengan informado de manera transparente por escucha activa en red y suscripciones mediante RSS.

Desde un punto de vista **organizativo**, la iniciativa dividió sus **agentes en dos agrupaciones**:

- **Internos**: con relación directa y constante con las Direcciones de Gabinete de cada Departamento, así como con los responsables de los Gabinetes de Prensa, así como con la Dirección de Coordinación.
- **Externos**: acceso específico a los Medios de Comunicación (incluida la blogosfera) para un canal de comunicaciones y convocatorias, junto con la disponibilidad de recursos multimedia de alta resolución.

Desde un punto de vista **operativo**, para el desarrollo de la iniciativa la dirección optó por una administración técnica centralizada, una gestión de contenidos descentralizada, con editores departamentales y gestión de notificaciones.

Asimismo, y **para mejor evolución del proyecto**, la iniciativa se inclinó por la **constitución de un órgano de coordinación departamental para la cobertura de eventos**.

Visto desde una perspectiva tecnológica, la solución tuvo que lidiar con un desarrollo a medida según condiciones de **Licencia EUPL v3**, basándose en componentes de software libre, dentro de los que destacan: SO Linux, PostgreSQL, Ruby on Rails, CouchDB, Ffmpeg, ImageMagick, Apache y lighttpd.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Nagore de los Ríos
Tel. 945 018 049 / n.delosrios@ej-gv.es
Dir. de Gob. Abierto y Comunicación en Internet

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<https://www.irekia.euskadi.net/es/pages/2902-los-tres-pilares-irekia>

Gobierno Abierto de Euskadi

Open Data Euskadi

Gobierno Vasco

Dirección de Atención Ciudadana



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Publicar datos públicos que puedan ser reutilizados por empresas, infomediarios y cualquiera que esté interesado en obtener productos derivados, y de esta forma generar valor y riqueza.**
- Promover la **transparencia en la Administración Pública.**
- Promover la **interoperabilidad entre administraciones** de forma que éstas puedan reutilizar datos de otras administraciones y entes públicos y puedan construir servicios útiles para la ciudadanía.
- Promover y facilitar la **ordenación interna de los sistemas de información dentro de la Administración** ya que se promueve la documentación de datos.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Open Data Euskadi se enmarca dentro de la iniciativa de Gobierno Abierto de Euskadi, recogida en el Programa Electoral del PSE por el que el Lehendakari se compromete a que la **participación y la colaboración de la ciudadanía, a la hora de practicar un buen gobierno, sea la hoja de ruta de la legislatura.** A este respecto, en cumplimiento de la Ley 37/2007, el 29/12/2009 se ordena el inicio del proyecto de apertura de los datos públicos y reutilización de la información del sector público. El portal ha sido influenciado por iniciativas pioneras que están emergiendo en base a dos modelos: *Modelo Vivek Kundra* y *Modelo Berners-Lee*.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Reconocimiento de **48 catálogos de datos abiertos** en el mundo por la Fundación CTIC.
- **Liberación de las bases de traducción de euskera.**
- Incentivo en pro de organizaciones del sector público para que se sumen al movimiento.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Dentro de las principales dificultades destacan:** el **corto espacio de tiempo para la puesta en producción** de la iniciativa, las **diferencias entre las fuentes de datos** que dificulta su recopilación y publicación, la **carencia de formato libre** de las fuentes lo que obliga a su transformación y la **coordinación de multitud de actores con distintos perfiles.**
- En contrapartida al anterior punto, **las claves para la exitosa implantación** de este proyecto han sido: tener un **marco político favorable con una clara y transparente estrategia de Gobierno Abierto**, un ejemplar liderazgo, plasmado en el Acuerdo de Gobierno de 29 de diciembre de 2009, un plazo estudiado y acorde a las necesidades de la iniciativa y a la arquitectura tecnológica que **centraliza, comparte y reutiliza la información** (euskadi.net).

Gobierno Abierto de Euskadi

Open Data Euskadi



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

Dirección de Atención Ciudadana

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

OPEN DATA EUSKADI es un servicio que materializa el Acuerdo de 29 de diciembre de 2009, por el que el Gobierno Vasco ordena el inicio del proyecto de apertura de los datos públicos, en cumplimiento de la Ley 37/2007 de reutilización de la información del sector público. Su alcance y sus objetivos superan las meras implicaciones económicas y se sitúa como una de las iniciativas más significativas del modelo de Gobierno Abierto que propugna el actual Gobierno Vasco.

Concretado en abril de 2010, el portal da acceso a los distintos conjuntos de datos abiertos que va liberando el Gobierno Vasco: geográficos, meteorológicos, estadísticos, procedimientos administrativos, recursos turísticos, datos sobre tráfico, datos lingüísticos, etc.

Desde un punto de vista **funcional**, el proyecto de Apertura de Datos Públicos de Euskadi (Open Data Euskadi) materializado en el portal <http://opendata.euskadi.net>, **facilita el acceso a cualquier dato público liberado por el Gobierno Vasco en un formato reutilizable**. Dichos datos liberados se pueden catalogar por geográficos, meteorológicos, administrativos y estadísticos.

Desde un punto de vista **organizativo**, la **Dirección de Atención Ciudadana del Departamento de Justicia y Administración Pública formó un Comité de Dirección del Proyecto** encargado de liderar la puesta en marcha de Open Data Euskadi y actualmente marcar las líneas de evolución de la iniciativa. Así mismo, y debido al carácter tan heterogéneo de los datos liberados, y a la necesidad de colaboración por parte del Comité con cada Departamento, Organismo Autónomo o Ente Público responsable **la dirección formó un Comité Técnico para la liberación de uno o varios conjuntos de datos de los que el Departamento o Ente Público es responsable**.

Desde el punto de vista **operativo**, la **liberación de cualquier conjunto de datos partió de 2 orígenes**:

- **Comité de Dirección del Proyecto**: se decidió que conjuntos de datos resultan interesantes para su publicación, se contactó con la dirección responsable de los datos, se asignaron recursos y se concretaron plazos para la consecución del objetivo.
- **Departamento o Ente Público responsable de los datos**: La única diferencia frente al anterior supuesto es que la iniciativa parte del Departamento o Ente Público.

Desde un punto de vista **tecnológico**, la iniciativa ha optado por una infraestructura básica que utiliza un gestor de contenidos, portales y ejes, así como un buscador propio del Gobierno Vasco, el cual ha resultado en: **reducción del plazo de desarrollo de la iniciativa, reducción de costes, división del proyecto en subproyectos abordables y gestionar la infraestructura por zonas: extranet y pública**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Imanol Argüeso Epelde
Tel. 945018197/ i-argueso@ej-gv.es
Dirección de Atención Ciudadana

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://opendata.euskadi.net>

Red Pública Vasca de Centros Kzgunaea



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

Dirección de Informática y Telecomunicaciones

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Ofrecer una plataforma de Impulso de la e-Administración que facilite **formación relativa a transacciones electrónicas, tutoriales de uso y promocióne los distintos servicios de la AE.**
- Ejercer como **medio de despliegue de la Firma Digital**, poniendo en marcha puntos de solicitud-entrega de la tarjeta ciudadano y formar en el uso de certificados digitales y firma digital.
- Proporcionar centros de **demostración gratuita de la E-Administración** para aumentar los niveles de confianza y conocimiento de los ciudadanos frente a los nuevos servicios ofrecidos.
- Servir de plataforma para el despliegue de un **catalogo de formación** a usuarios en procesos digitales
- Mantener **formación en Internet reduciendo brecha digital y potenciado el conocimiento de las TIC**

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La Red Pública Vasca de Centros KZgunaea, adscrita a la Dirección de Informática y Telecomunicaciones, **nació en 2001 a raíz del Plan Euskadi en la Sociedad de la Información (PESI) 2002 -2005** que contemplaba numerosas iniciativas dirigidas a la integración de la ciudadanía vasca en la Sociedad de la Información.

Este Proyecto ha contado desde su inicio con la colaboración de la Asociación de Municipios Vascos (EUDDEL), con la finalidad de **poner en marcha una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las TICs en todos los municipios de Euskadi.**

RESULTADOS ALCANZADOS

- Centros KZgunaea Abiertos: 277.
- Cobertura de Municipios: 100%.
- Usuarios Inscritos: 355.000.
- Usuarios Formados: 262.000.
- Media Diaria de Personas en los centros: 3.500.
- Usuarios Satisfechos: 96,81 %.
- Ratio de Reclamaciones / Sugerencias recibidas: 0,01 %.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La dirección del proyecto se enfrentó al objetivo de **abrir al menos un centro KZgunaea en todos y cada uno de los municipios de Euskadi, incluyendo municipios de difícil acceso, sin infraestructura de comunicación previa.** Para lograr la apertura de los **277 centros**, la dirección del proyecto requirió de la colaboración interinstitucional de varias administraciones lo cual resultó en la optimización de recursos, evitó duplicidad de esfuerzos y ofreció respuesta unívoca a demandas .
- Clave para la implantación de servicios de tramitación electrónica ha sido la **formación base de ciudadan@s en las TIC**, y la disposición de personal formador en sectores alejados de las Tecnologías
- **Una importante mejora la introducirá el Catálogo de Servicios**, el cual dará paso a la exploración de una nueva generación cronológica de usos y perfiles, y dará a conocer un abanico de prestaciones.

Red Pública Vasca de Centros Kzgunea



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

Dirección de Informática y Telecomunicaciones

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El Proyecto de Alfabetización Digital consistió en la puesta en marcha de una red de centros públicos gratuitos para la formación y el uso de las TICs en todos los municipios de Euskadi.

A este respecto, hoy en día, la red KZgunea supera los **355.000 usuarios registrados**, de los cuáles, más de 130.000, se han formado por primera vez en Internet; la mayoría mujeres, personal desempleado y personas mayores, sectores sociales que se encuentran más alejados de las nuevas tecnologías.

Desde el punto de vista funcional, el Proyecto pretendía la reducción de la brecha digital entre los colectivos de ciudadanos con mayor dificultad de acceso a las Nuevas Tecnologías, lo cual, a la vista de los datos obtenidos, se ha logrado. Aun si dicha brecha a sido reducida, no ha sido eliminada por lo que se continua la labor mediante "Kzgunea II Generación"

Desde el punto de vista **organizativo**, para llevar a cabo un proyecto de tal alcance y poner en funcionamiento los centros Kzgunea, hizo falta:

- **Personal:** centro de gestión, personal gestor (tutores) y personal formado (monitores).
- **Equipamiento:** hardware, software, red, local municipal, portales y campañas de captación.
- **Servicios de certificación IZENPE.**

Desde el punto de vista **operativo**, las características esenciales para el desarrollo del proyecto fueron: **la confianza en el servicio de los 277 centros, certificada en la norma UNE 93200:2008 de AENOR, la garantizada seguridad certificada en la norma UNE 9001:2000 de AENOR, la accesibilidad y usabilidad impulsada mediante la "Red de Centros KZgunea, la inclusión en el 100% de municipios vascos y la notable participación ciudadana por medio de la crítica constructiva.** Asimismo, hubo ciertos instrumentos y componentes de vital importancia que propulsaron el desarrollo del proyecto, como el portal KZgunea (www.kzgunea.net), el cual resultó determinante para ofrecer acceso ciudadano a toda la información relacionada a los servicios ofrecidos, y añadido a esto, la multicanalidad y el multilingüismo de cara a los servicios de Administración Electrónica ofertados.

Desde el punto de vista de la solución **tecnológica, la red de centros KZgunea se ha instaurado como importante infraestructura y plataforma, capaz de llevar a cabo actuaciones de amplio alcance dirigidas a la ciudadanía y a las empresas, especialmente a las más pequeñas.** El funcionamiento de esta plataforma lo controlan y coordinan los Centros de Gestión, los cuales se encuentran dotados de la infraestructura necesaria para ser un Centro Kzgunea.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Serafin Olcoz Yanguas
Tel. 945018522 / olcoz@ejgv.es
Director de Informática y Telecomunicaciones

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.kzgunea.net>

Ventanilla Electrónica del Ciudadano

VECI

Ventanilla del ciudadano



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Facilitar al ciudadano una visión integrada y global de la información, los trámites de la Administración de la Comunidad de Castilla y León, y su estado de tramitación en los que participa como interesado con independencia del órgano de la Administración que los tramita.**
- **Permitir al ciudadano el acceso desde un mismo sitio a los servicios de administración electrónica:** buzón de notificaciones, registro electrónico de entrada, custodia de originales electrónicos, etc.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Desde la publicación del DECRETO 40/2005, de 19 de mayo, los distintos elementos habilitantes identificados en este decreto han seguido un proceso de evolución y madurez en línea con las necesidades creadas por la implantación de la AE en la Comunidad de Castilla y León. **Una vez terminados todos los elementos habilitantes que conforman la Plataforma de Administración Electrónica se hizo necesario un proceso de integración.** La VECI es el primer paso de un proceso de integración, centrado en el ciudadano, de todos los componentes (información y servicios) que conforman la Plataforma de AE.

RESULTADOS ALCANZADOS

Calculado por el incremento en número de accesos ciudadanos al VECI y por aumento de trámites y procedimientos que pueden iniciarse por internet:

- Tercer trimestre 2009: 304
- Cuarto trim. 2009: 553
- Primer trim. 2010: 1.388
- Segundo trim. 2010: 1.617
- Tercer trim. 2010: 2.648

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Dentro de las principales dificultades destacan la **distinta evolución, tanto tecnológica como organizativa, de los elementos que conforman la Plataforma de AE**, y el dotar de un **acceso homogéneo a la VECI con independencia del navegador utilizado** (éxito moderado en este aspecto).
- La **seguridad de los servicios web de cada módulo de la Plataforma de AE ha resultado clave para la implantación de la iniciativa**, para ello la solución fue la utilización de certificados electrónicos de componentes software como credencial de identificación y autenticación de los clientes de estos servicios.
- Las futuras líneas de evolución de la VECI pasan por **introducir el expediente electrónico como eje de integración de los datos y servicios de la plataforma de AE.**

Ventanilla Electrónica del Ciudadano

VECI

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

Ventanilla del ciudadano



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Con la VECI, la dirección del proyecto ha implantado una **aplicación web que reúne en un mismo interfaz gráfico toda la información relativa a los procedimientos administrativos, así como permite el acceso ciudadano a los distintos trámites y servicios de la Plataforma de AE que tiene en curso con la Administración de la Comunidad de Castilla y León (ACCyL).**

Desde un punto de vista **funcional**, el proyecto de VECI ha dividido los **aspectos relacionados en cuatro puntos:**

- **Histórico:** como su nombre lo determina, **permite al ciudadano consultar entradas previamente realizadas, acceder a dichos documentos y descargarlos si requiere.**
- **Expediente:** Este servicio permite al ciudadano conocer el estado de sus trámites (**Como Va Lo Mío**).
- **Buzón de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas:** Se ofrece la **posibilidad de crear una cuenta de correos susceptible de recibir notificaciones y comunicaciones.**
- **Certificados:** este medio muestra el **resumen de las consultas o certificados que, sobre los datos personales del ciudadano, se han solicitado a otras administraciones públicas o a la propia ACCyL.**

Desde el punto de vista **organizativo**, la información ofrecida por la VECI se actualiza también de acuerdo a los cuatro aspectos: Histórico, Expediente, Buzón de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas y Certificados. En el manejo y comunicación de la información, si no se puede disponer de forma automática, los **centros directivos de la ACCyL se encargan de publicar el estado de tramitación, enviar comunicados o notificaciones al buzón, etc.**

Desde un punto de vista **Operativo**, los requisitos y/o herramientas demandados para poder aprovechar este servicio son mínimos. El acceso del ciudadano a estos servicios es exclusivamente a través de un certificado electrónico de los reconocidos por la ACCyL.

La iniciativa de la ACCyL desde un punto de vista tecnológico presenta un diseño a medida, con el desarrollo de una aplicación informática **ad-hoc** basada en una arquitectura orientada al servicio. La arquitectura de la solución se basa en cuatro componentes o módulos principales:

- La **aplicación web que representa el front-office** hacia el ciudadano.
- **Módulo de integración de sistemas** de gestión de identidad de ciudadanos y empleados públicos.
- **Módulo de web services** donde se accede a los datos de tramitación de los ciudadanos.
- **Plataforma basada en Suite SOA de Oracle**, que permite el acceso seguro a estos módulos basándose en la seguridad que proporcionan los certificados electrónicos de componentes software.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Isabel Valle de Juana
Tel. 983411209/ i-valjuais@jcyL.es
Jefe de Serv. Innovación y Proyectos Informáticos

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<https://www3.ae.jcyl.es/veci/>

Proyecto Avanzado de Telemedicina de La Rioja PATCAR



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de la Rioja
Consejería de Salud

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Mejorar el servicio prestado al ciudadano riojano**, tanto en el ámbito del centro de salud como en el hospitalario.
- **Dar respuesta a la creciente demanda de servicios sanitarios**, especialmente aquellos derivados del envejecimiento de la población y de unos hábitos de vida cambiantes.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Rioja Salud lanzó en 2009 el **proyecto PATCAR**, una iniciativa que **contribuye a la sostenibilidad del sistema y posiciona al ciudadano en el centro del modelo asistencial** mediante el desarrollo de una serie de iniciativas y actuaciones destinadas a la mejora de la calidad asistencial y de los procesos clínicos, como parte de la apuesta clara y decidida por los beneficios aportados por las técnicas de **tele-medicina, tele-diagnóstico, tele-monitorización y acceso remoto a la información**, que se ha visto materializada con una efectiva implantación de herramientas y procesos TIC.

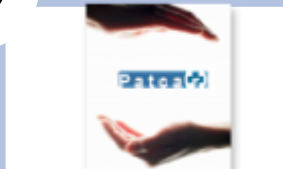
RESULTADOS ALCANZADOS

Las soluciones de e-salud han establecido un **entorno de colaboración** entre atención primaria y especializada, **acortando tiempos de diagnóstico, ahorrando desplazamientos al paciente y proveyendo a ciudadano y profesional la información que demandan en cada instante.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

El proyecto PATCAR ha requerido de la **implantación previa de seis grandes proyectos tecnológicos** de carácter estratégico: la **convergencia de las redes de telecomunicaciones** en una gran red multi-servicio, la **consolidación física de servidores y almacenamiento**, la **unificación de las fuentes de información** en seis grandes repositorios (ciudadanos, profesionales, productos, medicamentos, historia clínica e imagen médica), la implementación de un **“bus” de integración e interoperabilidad**, el establecimiento de **políticas de seguridad, protección de datos, alta disponibilidad y continuidad del negocio**, y por último, la implantación y despliegue de una **Historia Clínica Electrónica** única y global para toda La Rioja, integrada con el proyecto de Historia Clínica Digital del Sistema Nacional de Salud.

Proyecto Avanzado de Telemedicina de La Rioja PATCAR



Gobierno  de La Rioja

Gobierno de la Rioja

Consejería de Salud

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto PATCAR está integrado por tres grandes líneas de actuación:

- **PATCAR Atención al ciudadano:** conjunto de iniciativas que comparten un denominador común, ahorran desplazamientos al ciudadano y acortan los plazos del diagnóstico y tratamiento, mediante la utilización de técnicas de tele-asistencia, tele-diagnóstico y unidades móviles.
- **PATCAR Información al ciudadano:** soluciones que aproximan la información que el ciudadano demanda, bajo el paradigma de un acceso universal: desde cualquier lugar, en todo instante y con “cualquier dispositivo” que pueda establecer una conexión de datos.
- **PATCAR Soporte al facultativo:** aplicaciones que simplifican la actividad clínica y asistencial, mediante el soporte al diagnóstico y aproximación de la información al profesional de Rioja Salud.

Dentro de estos tres apartados se enmarcan **numerosas iniciativas** como la *Hospitalización a Domicilio, Tele-dermatología, Tele-oftalmología, Tele-neurofisiología, Tele-tratamiento anticoagulante oral, Tele-Diabetes, Unidad Móvil del plan de Detección Precoz del Cáncer de Mama, Visita a tu Bebe por videoconferencia, Cita Previa Multicanal con el Centro de Salud, Consulta por Internet de la cita con el médico especialista del hospital, Gestión de la Tarjeta Sanitaria por Internet, Catálogo Multimedia de Hábitos Saludables y Conductas Generadoras de Salud, Tele-electrocardiografía para soporte al diagnóstico urgente, Tele-radiología para diagnóstico remoto de la imagen médica, acceso a recursos digitales para los profesionales de Rioja Salud, y por último, el acceso del ciudadano a través de Internet a su Historia Clínica Digital, para una serie de informes clínicos (hospitalización, consultas externas y urgencias) y de pruebas diagnósticas (bioquímica y microbiología), con tan solo disponer de un certificado digital/DNI electrónico.*

De forma inminente se incorporarán al proyecto PATCAR dos nuevas iniciativas: **tele-espirometría** y un **portal de investigación y colaboración médica**, complementándose durante 2011 la información de la Historia Clínica disponible por el ciudadano a través de Internet con informes de atención primaria, informes de enfermería, informe de diagnóstico de imagen médica e informe de anatomía patológica, entre otros.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Juan Carlos Oliva Pérez
941298621 / jcoliva@riojasalud.es
Subdirección de Informática de Rioja Salud

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.riojasalud.es>

PAC ARAGÓN – ENTCOL 2010



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Aragón

Departamento de Agricultura y Alimentación

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Dotar a la aplicación de captura de las solicitudes conjuntas de la PAC (Política Agraria Comunitaria) de Aragón de los servicios de **presentación telemática y prevalidación remota** de coherencia contra el SIGPAC (Sistema Informático Geográfico de la PAC).
- **Mantener la estructura y funcionamiento tradicional del programa** ya asumido por las entidades que colaboran en el proceso de diseño de las solicitudes.
- **Extender el uso** del programa para agricultores y ganaderos individuales.
- **Ahorro de papel y desplazamientos personales.**

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El Organismo Pagador de Fondos Europeos Agrícolas en la Comunidad Autónoma de Aragón distribuye anualmente un programa padre para la confección de **57.000 solicitudes PAC**, cada una de las cuales tiene de media unas 15 hojas. Existen entidades que colaboran e informan a los beneficiarios de las ayudas PAC para la confección de las solicitudes.

Por obligación normativa, se necesitaba incorporar la tramitación electrónica al procedimiento, lo que dio lugar a esta iniciativa .

RESULTADOS ALCANZADOS

La campaña PAC 2010 terminó el 31 de abril de 2010 con un **90% de las 57.000 solicitudes** presentadas en el registro telemático del Gobierno de Aragón.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Resolver los aspectos legales** asociados a la representación legal por parte de las entidades colaboradoras de los agricultores y ganaderos en el acto de presentación de sus solicitudes.
- **Aspectos técnicos de integración** de la aplicación con los sistemas externos (registro telemático, verificador de firma electrónica, gestor documental).
- **Integración y coordinación entre sistemas gráficos y la aplicación informática** de gestión alfanumérica.

PAC ARAGÓN – ENTCOL 2010



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Aragón

Departamento de Agricultura y Alimentación

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la **adopción de funcionalidades de tramitación administrativa electrónica en las solicitudes conjuntas de la PAC.**

La iniciativa incluye la actuación en **tres ámbitos diferenciados:**

- **Desarrollo técnico informático.**
- **Elaboración soporte jurídico.**
- **Divulgación y asistencia a organizaciones y usuarios.**

En primer lugar, desde el **punto de vista organizativo**, fue necesario el **desarrollo del marco jurídico** para posibilitar la presentación telemática de las solicitudes, incluyendo la firma de un **convenio de colaboración** entre las entidades que iban a representar a los agricultores y ganaderos a la hora de presentar sus solicitudes y el Departamento de Agricultura y Alimentación del Gobierno de Aragón.

Uno de los aspectos importantes en el proyecto fue la **realización de reuniones con los responsables funcionales e informáticos** de las entidades colaboradoras firmantes del convenio para la preparación de los sistemas y preparación de la asistencia frente a las diversas incidencias.

En lo que respecta al **ámbito operativo**, se incorporó una nueva modalidad de acceso al programa informático existente mediante **autenticación de firma electrónica** reconocida, posibilitando la identificación de los solicitantes individuales y las entidades firmantes de convenio de colaboración. A partir de este instante, el programa permite el acceso a los datos necesarios para la **prevalidación de la solicitud** según sea el caso.

Desde el **punto de vista de la solución tecnológica**, en el momento del registro de la solicitud, la aplicación se pone en contacto con una *aplicación java intermedia mediante servicios web* y es esta la que invoca los accesos de *validación de firma, registro telemático del gobierno de Aragón, gestor documental e integración de la solicitud en el sistema de gestión y tramitación de la PAC.*

Las tecnologías y entornos de programación utilizados son *Powerbuilder v10.5, Java 1.4 y servicios web msxml 4.0.*

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Jose Luis Fandos
976714442/ jlfandos@aragon.es
Inspección General de Servicios

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Acceso restringido a usuarios registrados.

Aplicación iBOA del Gobierno de Aragón

Gobierno de Aragón

Secretaría General Técnica de Vicepresidencia



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Sustituir la edición en papel del Boletín Oficial de Aragón (BOA) por su versión electrónica**, manteniendo las garantías y seguridad del proceso.
- **Permitir la gestión automática y telemática de todo el proceso** de edición, publicación y suscripción del Boletín Oficial de Aragón desde la creación de un texto, aprobación, envío y devolución por parte de los diferentes emisores de forma segura, hasta la edición y creación del Boletín, incluyendo la asignación y ordenación de textos y su maquetación y la firma digital en todos los procesos que la requieran.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Por **Decreto 45/1983, de 3 de mayo**, se reguló por primera vez el Boletín Oficial de Aragón, si bien este Diario Oficial se venía editando desde el 11 de abril de 1978. **La tramitación y gestión de todos los documentos que debían insertarse en el Boletín Oficial se hacía en disquete, Word6.0 y en soporte papel** (original y copia). Dentro del marco de la Administración electrónica, se promovió la **nueva regulación del diario oficial**, con el objetivo de **pasar de la edición del diario oficial en formato papel a la edición en formato electrónico**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **La utilización on-line de la tramitación de los textos** que se publican en el Boletín Oficial de Aragón, eliminando el disquete.
- En el **año 2009, se tramitaron más de 3.000 documentos administrativos**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **formación de los usuarios** en la nueva aplicación iBOA fue uno de los aspectos clave para lograr una implantación exitosa y sin problemas añadidos del sistema de gestión telemática del Boletín Oficial de Aragón.

Aplicación iBOA del Gobierno de Aragón

Gobierno de Aragón

Secretaría General Técnica de Vicepresidencia



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en desarrollar un sistema que permitiese la **gestión automática y telemática** de todo el proceso de **edición, publicación y suscripción del BOA**.

Desde el **punto de vista funcional**, la aplicación consta de dos módulos muy diferenciados: el **módulo interno**, que engloba la edición, maquetación y aprobación del Boletín, y el **módulo externo**, a través del que accederán tanto particulares como empresas y diferentes AAPP (ayuntamientos, universidad, etc.). Por medio del *módulo externo*, el sistema permite:

- **La publicación de anuncios a través de Internet**, para lo que es necesario disponer de un certificado electrónico válido. De este modo no será necesario desplazarse al Gobierno de Aragón para insertar el anuncio.
- **El pago telemático**: se encuentra en fase de desarrollo y permitirá realizar el pago de los anuncios de forma telemática sin necesidad de desplazarse a una entidad bancaria colaboradora con el Gobierno de Aragón o al Servicio de Coordinación Normativa y Programas Interdepartamentales de la Vicepresidencia.

Desde el **punto de vista operativo**, los tres **principios fundamentales** en los que se basa el desarrollo del sistema de edición y difusión del Boletín Oficial de Aragón son los siguientes:

- **Facilidad de aprendizaje**: gracias a este principio, los usuarios desarrollan una **interacción efectiva con el producto**. Está relacionada con la predictibilidad, sintetización, familiaridad, generalización de los conocimientos previos y consistencia.
- **Flexibilidad**: la flexibilidad hace referencia a la variedad de posibilidades con las que el usuario y el sistema pueden intercambiar información. También abarca la posibilidad de diálogo, la multiplicidad de vías para realizar la tarea, similitud con tareas anteriores y la optimización entre el usuario y el sistema.
- **Robustez**: es el nivel de apoyo al usuario que facilita el cumplimiento de sus objetivos. Está relacionada con la capacidad de observación del usuario, de recuperación de información y de ajuste de la tarea al usuario.

Asimismo, se puso especial énfasis en el **cumplimiento de la normativa de accesibilidad vigente**, nivel UNE de conformidad "Doble A", tanto en su parte interna como el acceso externo de particulares y administraciones públicas. Para la verificación de la accesibilidad se utilizó el **Test de Accesibilidad Web (T.A.W)** del *Centro Tecnológico de la Información y la Comunicación (CTIC)*.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Servicio de Coordinación Normativa y Programas Interdepartamentales de Vicepresidencia
976 71 44 91 / boa@aragon.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://benasque.aragob.es:443/index.html>

Sistema integrado de gestión e información para la atención sanitaria Diraya




Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Andalucía

Servicio Andaluz de Salud

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

Informatizar todos los espacios asistenciales con un **modelo estructurado** para **integrar toda la información sanitaria** de cada ciudadano y:

- Que esté **disponible donde y cuando se precise** para su atención.
- **Mejorar la accesibilidad** a los servicios y las **prestaciones sanitarias** (circulación del paciente – accesibilidad).
- Permitir una **explotación homogénea y transparente** de la misma, útil para la gestión clínica, la investigación científica y la incorporación de sistemas expertos de soporte a las decisiones diagnósticas y terapéuticas (gestión y generación de conocimiento).

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Los objetivos de gestión clínica y continuidad asistencial del **Plan Estratégico del SAS**, y otros previos como el de la receta electrónica, **no eran posibles** con los sistemas de información iniciales: los sistemas hospitalarios más desarrollados estaban **orientados a la gestión de la actividad y los recursos**, y las aplicaciones centradas en la asistencia sanitaria estaban relegadas al ámbito departamental y eran **fragmentarias y no relacionadas**. Se trataba de dar el salto entre la Historia Clínica Electrónica, limitada al ámbito de centro sanitario, y la Historia de Salud Electrónica de ámbito regional.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **En 2010, 1.146 centros conectados** en atención primaria (100% de la población); **28 hospitales** con el módulo de consultas externas y urgencias implantado; **15% de las citas** con el médico por Internet; **el 58,2%** de las recetas fueron electrónicas, etc.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Una implantación de estas características supone un **cambio cultural de enorme trascendencia** para el cual fue fundamental la **participación y el consenso** entre profesionales, gestores y políticos.
- Es importante **identificar cuanto antes expertos en cada ámbito** de gestión que sirvan de referencia para los profesionales de su área y lideren los programas de formación (peer to peer).
- Es fundamental el **soporte a los profesionales**, sobre todo en las primeras fases de implantación.
- Una de las principales dificultades fue la **integración del software local de los centros**, la migración de los datos previos y, en definitiva, el contar con la idiosincrasia de cada centro y su personal.
- Sin la **Red Corporativa de Telecomunicaciones de la JA** no hubiera sido posible abordar el proyecto.

Sistema integrado de gestión e información para la atención sanitaria Diraya




Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Andalucía

Servicio Andaluz de Salud

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la puesta en marcha de una **Historia de Salud Electrónica** que integra todos los datos asistenciales de los pacientes y que se soporta sobre unos módulos estructurales relacionados entre sí que gestionan e identifican a los **pacientes, profesionales y los recursos**. Sobre estos módulos trabajan las **estaciones clínicas**, que utilizan las siguientes **herramientas**:

- **Peticiones y citaciones**, a las que los pacientes pueden acceder por teléfono, internet o SMS.
- **Prescripción y dispensación electrónicas**. La prescripción electrónica se complementa con un subsistema de dispensación electrónica al que se conectan las oficinas de farmacia y a partir del cual el farmacéutico accede a los tratamientos del paciente y comprueba qué envases puede dispensar.
- **Pruebas Analíticas**, que se integran homogéneamente en la Historia de Salud Electrónica única.
- **Diagnóstico por la Imagen**, que se integran también con sus informes en la Historia de Salud.

Actualmente funcionan una estación clínica en los centros de atención primaria, otra en las consultas externas hospitalarias y otra en las urgencias de ambos niveles asistenciales. Próximamente se dispondrá de la estación de hospitalización, que comprende una estación de gestión administrativa (admisión, quirófanos, archivo), una estación clínica y una estación de cuidados.

Desde el **punto de vista organizativo**, la adaptación a la disciplina de un sistema corporativo supone un gran esfuerzo aunque tiene también consecuencias de alto valor, como la homogeneización de los procesos sanitarios o la interacción entre profesionales de distintos centros.

En relación a la **tecnología**, el sistema es un proyecto de desarrollo propio del Servicio Andaluz de Salud y está soportado por una arquitectura compleja basado en:

- **Entorno de atención primaria**: se soporta en dos bases de datos centralizadas Oracle con sistema operativo Solaris. Los servidores de aplicación se basan en tecnología Blade. Además existe una capa más constituida por servidores Citrix Metaframe XP que proporcionan un excelente rendimiento del ancho de banda disponible.
- **Entorno de hospitales**: todos los hospitales disponen de un CTI con arquitecturas similares para Diraya. Las tecnologías de aplicación, software base y productos son idénticas a las utilizadas en el nivel central: hay un segmento que publica la aplicación con Citrix, otro con los servidores de aplicación y uno último con las bases de datos, también sobre Oracle.
- **Entorno común**, en el que residen los datos y las aplicaciones compartidas por ambos niveles asistenciales.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Francisco E. Pérez Torres /955 01 83 43
francisco.perez.torres@juntadeandalucia.es
Secretaría General del Servicio Andaluz de Salud

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.juntadeandalucia.es/servicioandaluzdesalud/principal/documentosAcc.asp?pagina=pr_diraya

Plataforma para la Gestión del Sistema Educativo Andaluz

Séneca



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Andalucía

Consejería de Educación

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Facilitar** mediante la utilización de las TIC **los procesos de gestión** de los centros docentes, los servicios de apoyo a la educación, los programas y las actividades de la Administración educativa.
- **Dar soporte a los procesos de gestión, cesión e intercambio de información** entre los centros docentes y demás servicios y órganos de la Consejería de Educación.
- **Normalizar, simplificar y automatizar** las tareas de gestión y control en los centros docentes.
- Facilitar la **comunicación por medios electrónicos** entre los centros docentes y sus comunidades educativas y resto de servicios y órganos de la Consejería de Salud.
- **Facilitar la obtención de información** para el ejercicio de las funciones de la Admon. educativa.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Los sistemas de gestión tradicionales no eran capaces de responder a los **requisitos de generación de conocimiento y adaptabilidad** a los cambios y evoluciones y **planteaban algunas dificultades** como entornos de gestión y naturaleza de los datos heterogéneos, falta de actualización de información, alto coste de mantenimiento y adaptabilidad, etc. La Consejería de Educación optó por el desarrollo de una **solución de gestión propia** al no haber una solución en el mercado apropiada para cubrir las necesidades específicas de la red de centros educativos.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Nº de **usuarios** del sistema: **802.859** (165.898 docentes y PAS y 63.6961 familias).
- Nº de **documentos/mes firmados electrónicamente** en 2010: **91.389**.
- Nº **solicitudes** presentadas por Secretaria Virtual en 2010: **5.028**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La principal dificultad fue el **despliegue de las telecomunicaciones** en todo el ámbito geográfico andaluz debido a que la situación de partida era muy compleja por la "brecha digital".
- La **falta de experiencia en proyectos similares** en la Administración, sobre todo con la volumetría de usuarios, hizo que el dimensionamiento del hardware no fuera el apropiado en sus inicios y que se produjeran colapsos del sistema en momentos de alta interactividad.
- Un **sistema de información con un diseño software versátil** para soportar los cambios normativos y políticas educativas con capacidad de adaptación en periodos de tiempo muy ajustados.
- Una **tecnología software cuyos costes no supongan un handicap** a la hora de plantearse nuevos desarrollos o incorporar a nuevos colectivos (tecnologías abiertas (JAVA)).

Plataforma para la Gestión del Sistema Educativo Andaluz

Séneca

Junta de Andalucía

Consejería de Educación



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El sistema de información Séneca es el instrumento para la gestión telemática integral de los centros docentes, los servicios de apoyo a la educación, los programas y las actividades del sistema educativo andaluz, a través de la utilización de las TIC en un entorno seguro e integrado, favoreciendo un acceso igualitario de la población a los servicios educativos. Desde el **punto de vista funcional**, Séneca está formado por los siguientes módulos:

- **Módulos del Núcleo Funcional:** conforman la base de la gestión académica y administrativa desde tres enfoques: **alumnado** (gestión de su ciclo de vida académica y administrativa), **centro docente** (gestión, calendario, planes de estudio, etc.) y **personal** (gestión del profesorado en el centro).
- **Módulos de Soporte de Políticas Educativas:** responden a la gestión y seguimiento derivados de la regulación de programas o iniciativas de políticas educativas específicas.
- **Módulos de Administración electrónica:** Séneca incorpora componentes de AE de la JA como @firma, el registro telemático Aries, la Plataforma de SCSP, Notario, Plataforma SMS corporativa.,etc., para la teletramitación de procedimientos administrativos.
- **Módulos de Secretaría Virtual:** permite al alumnado y a las familias interactuar con el centro de forma telemática y la realización de procedimientos administrativos.
- **Módulos de Relación telemática Centro-Familias (Pasen):** forman el canal alternativo para el fomento de la comunicación y colaboración entre los centros y las familias.
- **Módulo de arquitectura:** comprende la configuración, gestión de usuarios, funcionalidades de carácter general de navegación, gestión de datos y procesos.

Desde el punto de **vista organizativo**, el proyecto fue liderado por la alta dirección de la Consejería y las DDGG implicadas en su desarrollo, y el equipo técnico de mantenimiento está basado en diferentes grupos de trabajo formados por empleados públicos y personal de empresas colaboradoras.

En cuanto a la **solución tecnológica**, se utilizaron **arquitecturas abiertas** (entorno Java J2EE) y reutilizaron componentes horizontales de AE (@Firma5, Aries, SCSP). Las principales cualidades del sistema son: **acceso online** (24*7*365), **robustez**, **escalabilidad**, **adaptabilidad**, **diseño funcionable y amigable y exportabilidad**. SÉNeca está a **disposición de otras AAPP educativas** a través de convenios de colaboración con el Ministerio de Educación.

En cuanto a la implantación del sistema, se siguieron las siguientes etapas: **fase de pilotaje y prueba** (2001-2003), **fase de despliegue** (2003-2004), **consolidación** (2004-2007) y **mejora continuada** (2007-2010).

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Francisco Silveira García
francisco.silveira@juntadeandalucia.es
Secretaría General Técnica de la Cons. Educación

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<https://www.juntadeandalucia.es/educacion/portalseneca/web/seneca/inicio>

Servicios Comunes de Tramitación Electrónica

SCTEs



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Agencia de Informática y Comunicaciones

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Impulsar la simplificación y optimización de la tramitación administrativa y el avance de la Administración electrónica en la Comunidad de Madrid.
- Ofrecer un conjunto de elementos básicos transversales que conformen una **plataforma de servicios horizontales de soporte a la tramitación electrónica de procedimientos y servicios por medios electrónicos**.
- Favorecer el **establecimiento de una sólida relación basada en la confianza, seguridad y profesionalidad entre ciudadanos y Administración Pública**.
- Cumplir los requisitos derivados de la entrada en vigor de la Ley 11/2007.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Con la elaboración de las dos fases del **Plan Estratégico para la Simplificación de la Gestión Administrativa, PESGA I 2001-03 y PESGA II 2005-07**, y el **Plan de AE 2009-11**, se sientan las bases para la implementación de la AE en la Comunidad de Madrid, permitiendo a ciudadanos relacionarse con la AAPP de forma multicanal. Durante 2005-07 se inicia la construcción de servicios de soporte para posibilitar la tramitación electrónica. Además, la entrada en vigor de la Ley 11/2007 dio el último empujón necesario para que la Comunidad de Madrid definiera el Plan de AE en el que se adecúa y optimiza la relación de Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.

RESULTADOS ALCANZADOS

Algunos datos sobre el grado de utilización de algunos SCTEs en 2010:

- **Reg. Electrónico** : 77.690 documentos registrados.
- **Consultas de situación de expedientes**: 2.700.
- **Notificaciones telemáticas** realizadas: 176.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las soluciones de firma electrónica son problemáticas de implantar en el cliente final, y han constituido un verdadero reto para la iniciativa de implantación de los Servicios Comunes de Tramitación Electrónica.
- Dentro de los aspectos clave para la implantación destacan **disponer de soluciones de firma electrónica y verificación de firma, y de plataformas y pasarelas de pagos**.
- Del mismo modo, para la implantación de los SCTEs se han analizado algunas soluciones desarrolladas en otras comunidades autónomas para conocer su operativa y funcionalidades, como en el caso del Portafirmas.

Servicios Comunes de Tramitación Electrónica SCTEs



Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano
Agencia de Informática y Comunicaciones



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Con la inclusión de los medios electrónicos en la gestión administrativa, se establece un **nuevo canal de comunicación entre el ciudadano y la Administración Pública** que mejora la calidad del servicio prestado y facilita una administración ágil, eficiente, eficaz y preparada para poder dar respuesta a las necesidades de los ciudadanos y empresas. La consolidación de la AE requiere la **previa habilitación de un conjunto de aplicaciones**, denominadas **Servicios Comunes de Tramitación Electrónica, SCTEs**, que posibiliten y faciliten la interacción y relaciones entre ciudadano y empresas y la Administración a través de medios telemáticos.

A este respecto y desde el punto de vista funcional, la iniciativa puede desglosarse en:

- **Firma Electrónica:** que se desglosa a su vez en:
 - **Externa:** Dirigida a desplegar **certificados de empleado público** a aquellos gestores y responsables de tramitación electrónica de procedimientos y altos cargos de la CM.
 - **Interna:** **Habilitar a ciudadanos y empresas la interacción con la Administración regional por medios electrónicos** a través del reconocimiento de certificados emitidos por los PSCs
- **Portafirmas:** Aplicación informática que permite **incorporar la firma electrónica en documentos electrónicos** en sustitución de los documentos en formato papel firmados manualmente.
- **Notificaciones Telemáticas, NOTE:** Servicio que permite **enviar/recibir de modo seguro notificaciones y comunicaciones oficiales vía internet**, mediante email y/o móvil.
- **Situación del expediente, SIEX:** Permite al ciudadano realizar consultas a través de Internet sobre la situación de su expediente.
- **Registro Electrónico, e-Reg:** **Sistema telemático de recepción y remisión de solicitudes, escritos y comunicaciones** de los ciudadanos a alguna unidad de la Administración regional.
- **Pasarela de Pagos:** realización de pagos a la Administración a través de Internet, y realización de consultas sobre la situación en la que se encuentran los pagos efectuados.
- **Código de Verificación Electrónico, COVE,** para la **comprobación telemática de la autenticidad y veracidad de documentos electrónicos** emitidos por la CM en soporte electrónico.

Desde el punto de vista tecnológico, la solución **ha desarrollado las aplicaciones SCTEs como J2EE**, con infraestructuras de sistemas operativos Linux Red Hat, BBDD Oracle 9/10, servidores de aplicaciones IAS, la pasarela de pagos de TB Solutions, una plataforma ASF para firma electrónica de TB Solutions, una plataforma Documentum para archivo electrónico y formularios, librería iText y plataforma Livecycle de Adobe.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Nicolás López-Manzanares Beltrán
Tel: 915800376 / NLB3@madrid.org
Jefe Área de Def. de Soluciones Integradas (ICM)


URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.madrid.org>
(sección de Administración Electrónica)

Notificaciones Electrónicas

eNotum

e-NOTUM
notificacions telemàtiques

 Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Generalitat de Catalunya
Consorci Administració Oberta de Catalunya

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Cumplir con la Ley 11/2007**, permitiendo a los ciudadanos y empresas ejercer su derecho a escoger cómo quieren comunicarse con su Administración.
- **Inmediatez en la notificación y su aceptación o el rechazo:** reducción de los tiempos de resolución de los procedimientos administrativos.
- **Ahorro de tiempo y costes en el envío de la notificación.** El servicio de notificaciones electrónicas es un servicio que se ofrece de forma gratuita a todas las Administraciones catalanas.
- **Conocimiento del estado de la notificación diariamente y de forma automática.**

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Previo al canal telemático, las notificaciones sólo podían practicarse en papel. Esta práctica conlleva **un gasto importante de recursos, tiempo y seguridad.**

Por esto, **el Consorci AOC crea el servicio eNotum para proporcionar una solución con garantías legales a la notificación electrónica.** Este proyecto forma parte del proceso permanente de adaptación a la Administración Electrónica con un doble objetivo: ganar eficacia y eficiencia en la producción y prestación de servicios, y compartir recursos y soluciones tecnológicas que contribuyan a reducir gastos.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **3146 notificaciones electrónicas tramitadas desde Dic 2009.**
- Algunas notificaciones electrónicas **practicadas en menos de 4 minutos desde su depósito.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **principal dificultad** ha sido la **seguridad de los accesos a la información de las notificaciones por parte de los ciudadanos, así como la generación de evidencias para la demostración fehaciente de los actos del ciudadano (acuses de recibo).**
- Un **aspecto clave** ha sido **utilizar la tecnología SIRI de acceso único y autorizado a los servicios de colaboración interadministrativa** para asegurar la funcionalidad de la aplicación y evitar accesos no permitidos al motor de notificaciones.

Notificaciones Electrónicas

eNotum

e-NOTUM
notificacions telemàtiques

 Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Generalitat de Catalunya

Consorci Administració Oberta de Catalunya

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa tiene como objetivo **desarrollar un servicio, eNotum, que permite realizar notificaciones oficiales de actos administrativos (resoluciones, requerimientos, etc.) por medios electrónicos y con todas las garantías jurídicas que establece la normativa legal vigente.**

A este respecto, las **principales etapas** seguidas para la implantación consistieron en: *recogida de requisitos y elaboración de un análisis funcional* en colaboración con los organismos pilotos; *elaboración de arquitectura y diseño técnico* que cumpla con los requisitos planteados en el diseño funcional; *concurso público para la implantación del servicio*; *desarrollo del servicio* conjuntamente con el adjudicatario para la implantación del servicio; *puesta a punto, pruebas de rendimiento, integración con pilotos* y finalmente su *puesta en producción*.

Desde el punto de vista funcional, los aspectos de la iniciativa eNotum a destacar son: la notificación electrónica puede firmarla el organismo responsable mediante un sello electrónico cedido por el Consorcio AOCEL o con el sello electrónico del propio Consorcio. Asimismo, el servicio permite notificar tanto a particulares, indicando el NIF del interesado, como a empresas, indicando el CIF.

Desde el punto de vista organizativo, los organismos que lo implanten deberán hacer **cambios en su gestión interna para dar cabida a las notificaciones electrónicas en sus procedimientos administrativos**. Un ejemplo propuesto por la Generalitat sería: *gestionar el consentimiento de ciudadanos y empresas para ser notificados electrónicamente, tanto bajo el modelo de suscripción general como a nivel de trámites concretos, o adaptarse para poder archivar las notificaciones y evidencias electrónicas durante todo el tiempo de vida del expediente asociado.*

Desde un punto de vista operativo, la Generalitat considera que los organismos catalanes que quieran utilizar eNotum, deberán crear una **solicitud mediante un formulario ya establecido**; deberán **disponer de certificado digital para los signatarios** de las resoluciones; **tener regulada la notificación electrónica y el registro telemático**, entre otros.

Finalmente, y desde un punto de vista **tecnológico**, la iniciativa eNOTUM **requiere un servidor de aplicaciones BEA con tecnología Integration para la implantación del modelo de suscripción de servicios**. Para la generación de evidencias a los ciudadanos se ha utilizado un servidor **Adobe Livecycle** (evidencias en formato PDF), mientras que para las firmas de ciudadano y gestión de certificados se ha usado tecnología de **CATCert (Plataforma de Signatura y applet de Firma)**. Todas las comunicaciones se hacen mediante **web services SOAP**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Ignasi Albors Rey
Tel: 932724000/ ialbors@aoc.cat
Jefe del gabinete (Consorci AOC)

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/view/full/158

Registro General Electrónico

RGE



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Canarias

DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Acercar a la ciudadanía a la Administración de la Comunidad Autónoma de Canarias por medio de garantizar la recepción de solicitudes, escritos, consultas y comunicaciones por métodos telemáticos.
- Evitar a ciudadanos, empresas, AAPP y demás el desplazamiento a los registros, en aras de ahorrar recursos y tiempo.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La Ley 11/2007, en su artículo 24 de registros electrónicos establece la necesidad de la existencia de al menos un sistema de registros electrónicos suficiente para recibir todo tipo de solicitudes, escritos y comunicaciones dirigidos a la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, motivo por el cual se ha puesto en marcha la iniciativa del Registro General Electrónico.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Desde abril de 2010, se han realizado 221 registros electrónicos.
(Datos a 19/11/2010)

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las principales dificultades que se han tenido que afrontar han sido los requisitos no previstos inicialmente en alguno de los proyectos relacionados, lo que ha provocado un retraso en la implantación de las evoluciones del Registro General Electrónico.
- Han sido aspectos clave la coordinación de los diferentes equipos involucrados en el desarrollo e integración de los diferentes proyectos corporativos relacionados, así como el análisis detallado de las necesidades presentes y futuras y previsión para el cumplimiento de los Esquemas Nacionales de Interoperabilidad y Seguridad.

Registro General Electrónico

RGE



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Canarias

DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa consistió en desarrollar el **Registro General Electrónico, RGE**, servicio a través del cual **cualquier ciudadano, empresa, administración u organización puede presentar, todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, solicitudes, escritos o comunicaciones, así como documentos adjuntos dirigidos a cualquier órgano u organismo público de la AAPP de Canarias**, salvo los documentos excluidos en el art. 4 de la orden de creación (Orden 8 de abril 2010).

A este respecto, las **principales etapas** seguidas para la implantación consistieron en: *desarrollo y consolidación del sistema informático* de almacenamiento y gestión de las entradas de registro de entrada y salida del Gobierno de Canarias; *integración de dicho sistema informático con la Plataforma de Interoperabilidad del Gobierno de Canarias (PLATINO)*; y la *evolución del sistema informático para adaptarlo* a las nuevas necesidades surgidas para su integración con las *sedes electrónicas* del Gobierno de Canarias.

Desde el punto de vista **funcional**, el RGE admite documentos electrónicos normalizados correspondientes a los servicios, procedimientos y trámites que se especifiquen en la norma de creación del registro y, por otro lado, cualquier solicitud, escrito o comunicación distinta de los anteriores, dirigido a cualquier órgano o entidad del ámbito de la Administración de Canarias.

Desde el punto de vista **organizativo**, el RGE **depende de la Inspección General de Servicios** y es **gestionado por la Oficina Canaria de Información y Atención Ciudadana**. Se integra con el sistema informático de registro de la AAPP de Canarias. El **responsable de la seguridad** del RGE es la **Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías**.

Desde un punto de vista **operativo**, para acceder y utilizar el RGE el interesado debe cumplir los siguientes requisitos: **disponer de un certificado digital aceptado por el Gobierno de Canarias y cumplir con los requisitos técnicos especificados relativos a los navegadores y herramientas necesarias para la impresión de documentos en formato PDF**. Es importante resaltar que el RGE está disponible 365 días al año, 24 horas al día.

Desde un punto de vista **tecnológico**, la **solución** que soporta el RGE **se basa en:**

- Tecnologías J2EE,
- Lógica de presentación en JSP,
- Está integrado con la Plataforma de Interoperabilidad del Gobierno de Canarias: Servicio de Firma, de Repositorio de Documentos Electrónicos y de Registro de Entrada/Salida.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Of. Canaria de Información y Atención Ciudadana:
canalpresencial.cpjs@gobiernodecanarias.org

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Acceso a RGE y a su orden de creación:
<http://www.gobcan.es/registroelectronico/>
<http://www.gobcan.es/boc/2010/073/001.html>

Pasarela de Pagos de las Administraciones Públicas Vascas

PAGO MOVIL



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

Dirección de Innovación y AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Invertir la direccionalidad del acceso al servicio**, de modo que el ciudadano no deba acercarse a las dependencias de la Administración para realizar trámites.
- **Simplificar el proceso de trámite y reducir los tiempos del mismo.**
- **Posibilitar el pago con dispositivos móviles en diferentes situaciones** como sería el pago de sanciones en carretera y la tramitaciones en puertos.
- **Obtener experiencia en la tramitación en movilidad** tanto en las cuestiones tecnológicas (dispositivos, aplicaciones, etc.) como en las organizativas.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La iniciativa de desarrollar la Pasarela de Pagos en Movilidad **surge para dar respuesta a los nuevos escenarios en los que la Administración es la que se “desplaza” a prestar el servicio.**

El antecedente inmediato de la Pasarela de Pagos Móvil es la aplicación web **"Mi Pago On Line"** que responde al paradigma actual del ciudadano “acercándose” a la Administración, pero que por otra parte proporciona la infraestructura básica que hace posible nuevas aplicaciones, en un entorno cada vez más cambiante en el que la movilidad juega un papel fundamental.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Descuento por pronto pago.
- Pago móvil multi-entidad.
- Ahorro de recursos y tramitaciones posteriores, evitando la carga de datos y trabajo administrativo.
- Eliminación de inmovilizado de transportes.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Entre las **principales dificultades** destacan las **diferencias entre las plataformas móviles** que obligan a un desarrollo específico para cada una; la **ocasional necesidad de reingeniería del procedimiento** para hacer posible la tramitación en movilidad (in-situ); **y la usabilidad por parte de los ciudadanos**, que hay que gestionar y prever desde el principio del proyecto.
- Un **aspecto clave** en la implantación y desarrollo de la Pasarela y Aplicación ha sido el **modelo de gestión del propio Proyecto siguiendo la filosofía de desarrollo ágil de proyectos.**
- Como **recomendación**, la aplicación debe ser **sencilla** y adecuar su uso en **pantalla táctil**, **minimizar la transferencia de datos y la navegación** y prever **situaciones de "no conectividad"**, enfocarse hacia el usuario final y **no "atarse" a ninguna tecnología concreta y utilizar estándares abiertos.**

Pasarela de Pagos de las Administraciones Públicas Vascas

PAGO MOVIL



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

Dirección de Innovación y AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La Pasarela de Pago Móvil permite tramitar cualquier ingreso en movilidad directamente desde el lugar donde se genera la necesidad de pago. Este sistema funciona mediante dispositivos de alta portabilidad e, incluso, en situaciones de conectividad limitada. Este sistema de pago de móvil constituye una nueva funcionalidad de la Pasarela de Pagos del Gobierno Vasco, que permite la interoperabilidad entre los sistemas informáticos de las Administraciones Vascas, y los de las Entidades Financieras colaboradoras. **A nivel de infraestructura tecnológica, el Pago Móvil está concebido como una Plataforma Multientidad cuya puesta en servicio ha permitido incorporar el pago telemático, a través de Internet a las Administraciones Vascas.**

Desde un punto de vista **funcional**, para facilitar la gestión y ejecución ha sido **necesario dividir el proyecto en varios subproyectos**, dentro de los que destacan:

- **TPV Virtual**, para dotar la **infraestructura en la Pasarela de Pagos y en las Entidades Financieras** que hacen posible el pago en movilidad.
- **Pago en movilidad / Pagos en diferentes plataformas**, para permitir pagos a la Administración por métodos móviles provenientes desde distintas plataformas.

Desde un punto de vista **organizativo**, lo verdaderamente relevante del proyecto es que **el servicio de pago móvil va a permitir una reingeniería de todos los servicios administrativos que hagan uso del mismo**, y que va a repercutir en los aspectos organizativos de las propias unidades gestoras ya que permite la eliminación o simplificación de algunas de las tareas desarrolladas en la actualidad.

Desde un punto de vista **operativo**, **el pago en movilidad genera confianza en el servicio a todos los actores involucrados**. A la **administración** le permite dar un mejor servicio puesto que permite la tramitación in situ y limita el ingreso manual de datos (sistemas back-end). Del mismo modo, a los **ciudadanos** les permite gestionar sus trámites en movilidad y al instante, evitando desplazamientos innecesarios y pagando in situ.

Desde un **punto de vista tecnológico**, el **proceso de pago** utilizando un dispositivo móvil es **idéntico al proceso de pago desde una aplicación departamental**, con la única diferencia de que es el propio dispositivo el que hace la llamada a la Entidad Financiera. Para lograr este objetivo, el Gobierno Vasco se ha suplido de mecanismos especializados, dentro de los que destacan: *mensajería XML, Interfaz de Aplicaciones, sistema back-end (SIPCA), sistema TPV virtual, navegador web para dispositivo móvil*, entre otros.

Una gran ventaja de la Pasarela de Pagos y por extensión de la aplicación del Pago en Movilidad es que puede ser utilizado por cualquier Administración Pública con un esfuerzo mínimo.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Juan Luis Ronco Rodrigo
Tel: 945018473 / ronco@ej-gv.es
Dirección y Coordinación del Proyecto

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.testpago.euskadi.net>

Plataforma de tramitación y notificación telemática

SISTRA



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Govern de les Illes Balears
Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones



Govern de les Illes Balears

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Proveer a las AAPP de un **sistema que permita a los ciudadanos la presentación telemática de documentación** para iniciar un trámite, habilitando firma electrónica de documentos, pago on-line de tasas y registro telemático.
- Proveer a los ciudadanos de un **espacio web privado en el que puedan acceder a sus datos personales y situación de todos los expedientes iniciados por vía telemática.**
- Posibilitar a los ciudadanos la **recepción de notificaciones en su espacio web privado.**

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

En el año 2003 se inició el proyecto "Regions On Line", financiado por el FEDER. **A raíz de aquel proyecto se construyeron dos aplicativos que han resultado claves en el proceso de acercar mediante canales telemáticos la Administración a sus ciudadanos; estos aplicativos son ROLSAC y ROLFORMS. Ambas aplicaciones sirvieron de base para el desarrollo de la plataforma SISTRA.** Desde entonces se ha evolucionado según las necesidades del Govern, y en última instancia, adecuado para que pueda servir a cualquier administración pública y convivir con sistemas de información ya implantados.

RESULTADOS ALCANZADOS

Implantación efectiva en: Govern de les Illes Balears; Consell Insular de Mallorca; Consorcio de Informática Local de Mallorca sirviendo a cuatro Aytos; y Ayuntamiento de Campos.

Estadísticas de uso (2007-2010):

- Servicios implantados: **111**
- Trámites realizados : **145.000**
- Pagos telemáticos: **45.000**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **principal dificultad** ha sido el **desarrollo en paralelo de servicios requeridos por SISTRA y las dificultades tecnológicas derivadas del uso de servicios de firma y certificación digital**
- Un **aspecto clave** ha consistido en la **existencia de servicios corporativos no ofrecidos por SISTRA pero requeridos para la publicación de servicios telemáticos (firma digital, autenticación usuarios, registro de entrada y salida, custodia documental, entre otros).**
- Las **líneas de evolución** futuras girarán entorno a la **mejora de entornos de desarrollo y publicación de servicios, las notificaciones integrales** (unificación de telemáticas y ordinarias), presentación de **trámites vía correo electrónico y SMS y mejoras funcionales** en la zona personal y de entidades

Plataforma de tramitación y notificación telemática

SISTRA



Govern de les Illes Balears

Govern de les Illes Balears

Dirección General de Tecnologías y Comunicaciones

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El objetivo del desarrollo de la plataforma SISTRA es **proveer los mecanismos necesarios para que los ciudadanos puedan presentar toda la documentación requerida para realizar trámites por vía telemática, evitándose incómodos e innecesarios desplazamientos y agilizando los procesos de gestión.** Los trámites pueden constar de uno o varios formularios a cumplimentar, diversos documentos electrónicos a anexar, pago on-line de tasas, firma electrónica y anotación en registro. Una vez el ciudadano aporta todo lo necesario para iniciar un trámite, puede revisar el estado del expediente asociado y, si lo desea, recibir la notificación de resolución en su espacio web personal habilitado por la propia plataforma.

Las **principales etapas** seguidas para el desarrollo del producto se han dividido en: *Modulo de diseño de formularios y asistente de tramitación, Registro telemático, Pasarela de pagos y Notificación telemática.* Asimismo, la **implantación de la iniciativa se ha subdividido** en: *Adaptación a los estándares tecnológicos de la organización e Integración con los sistemas corporativos existentes.*

Desde un punto de vista **funcional**, SISTRA permite **generar asistentes de tramitación mediante la definición de pasos preestablecidos que deberá seguir el ciudadano para presentar su solicitud.** El ciudadano podrá posteriormente hacer el seguimiento de esa solicitud mediante el acceso a su zona personal.

Desde un punto de vista **organizativo**, SISTRA permite la **jerarquización de trámites por unidades orgánicas responsables**, así como la **asignación de usuarios gestores dependientes de esas unidades orgánicas.**

Desde un punto de vista **operativo**, se distinguen **tres tipos de actores que operan con SISTRA**: los **desarrolladores** de los servicios que tienen acceso a la plataforma desde un perfil técnico, los **gestores** de los servicios que pueden acceder a la plataforma para consultar las entradas recibidas y los **ciudadanos (empresas, ...)** que acceden a la plataforma para realizar los trámites y consultar los estados de tramitación.

Desde un punto de vista **tecnológico**, **se ha montado y desarrollado la Plataforma web con tecnología J2EE.** Asimismo, y en aras de gestionar un proyecto de tal envergadura, el Govern de les Illes Balears *licencia GPLv2* ha dispuesto de aplicaciones como ROLSAC, Registro CAIB y Helium liberados bajo (código abierto).

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Andreu Font
Tel: 971784178 / afont@dgtic.caib.es
Cap. De Secció de la DGTIC

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://sourceforge.net/projects/sistra/>
<http://plaanibal.com/web/plaanibal/documentacio>

Firma Externa de Documentos JCYL y Requisitos AE FIEX + RequisitosAE



Firma Externa de Documentos JCYL



Junta de Castilla y León
Consejería de Administración Autonómica



DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- El objetivo del **Módulo Firma Externa** es facilitar al ciudadano un interfaz para generar firmas electrónicas de documentos, de la manera más sencilla e intuitiva posible.
- A diferencia del anterior, el **Módulo RequisitosAE** tiene como objetivo verificar que el ordenador del ciudadano puede operar con el sistema de firma electrónica de la Junta de Castilla y León u otras administraciones que utilicen el cliente de firma @firma5.
- Del mismo modo, la iniciativa tiene como objetivo facilitar la instalación o actualización del software necesario: Cliente @firma

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Para dar inicio a la iniciativa, la ACCyL detectó la necesidad de un aplicativo, mediante el cual, y de forma independiente a cualquier procedimiento administrativo, sus ciudadanos sean capaces de validar su equipo y navegador para certificar que puede operar con la administración electrónica de la Junta de Castilla y León (**Módulo RequisitosAE**). Del mismo modo, se busca facilitar al ciudadano una herramienta externa, también ajena a cualquier procedimiento administrativo, mediante la que pueda realizar la firma electrónica de documentos (**FIXE**).

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Métricas de uso desde relativamente poco tiempo (Febrero de 2010). Desde ese tiempo se han acumulado:**
 - **FIXE: 883** firmas reales
 - **Requisitos AE: 15.508** simulaciones de firma

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **La principal dificultad del Módulo Firma Externa** fue lograr el desarrollo abierto de la aplicación para que permita en un futuro nuevos estándares de firma electrónica, como XADES-T, XADES-X, etc. A este respecto, **la principal dificultad del Módulo de Requisitos AE** se dió en los orígenes del proyecto, donde surgieron muchas dudas sobre la viabilidad del cliente de firma @firma con navegadores y versiones de JRE. Como respuesta, el proyecto fue altamente influenciado por la calidad del cliente @firma notándose un gran salto de calidad desde la versión 2.x a la actual 3.0.x.
- **Un aspecto clave en la implantación y desarrollo de la iniciativa** fue disponer de una plataforma estable de desarrollo web J2EE con distintos entornos de trabajo, un equipo solido de Desarrollo y Mantenimiento y tener un contacto real con los usuarios finales mediante la Oficina de Soporte.

Firma Externa de Documentos JCYL y Requisitos AE

FIEX + RequisitosAE



Firma Externa de Documentos JCYL



Junta de Castilla y León
Consejería de Administración Autonómica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto está compuesto por dos módulos principales, la Firma Externa y los Requisitos AE. El **Módulo Firma Externa es un aplicativo Web** que permite firmar digitalmente documentos electrónicos almacenados en el ordenador del ciudadano utilizando el Applet del Cliente de @firma. El **Módulo Requisitos AE es una herramienta que comprueba automáticamente los requisitos del equipo o PC del usuario final**, para usar Firma Electrónica con Certificado en Cliente, asistiéndole en su instalación y simulando la firma electrónica para verificar el certificado del ciudadano.

Las **principales etapas** seguidas para la implantación del **Módulo FIXE** fueron: *abordar el proyecto de forma incremental e iterativa*, establecer requisitos mínimos al proyecto basados en las necesidades de los usuarios, *publicar el servicio y canalizar las carencias y necesidades* que se fueron implementando en distintas iteraciones. Las **principales etapas** seguidas para la implantación del **Módulo Registro AE** fueron: *abordar el proyecto de forma incremental y reiterada*, partir de un modulo integrado en la herramienta de teletramitación ADME, *aislar su funcionalidad*, y *finalmente ir canalizando las carencias y necesidades* que se fueron implementando en distintas iteraciones.

Desde un punto de vista **funcional**, la iniciativa FIXE – Registro AE permite **generar documentos firmados en formato XADES -con extensión de metadatos-**; posibilita la **multifirma sobre un mismo documento** en el mismo instante o a posteriori; **guardar y recuperar de disco duro local los documentos firmados y privados**; **validar la integridad de un documento firmado y el estado de los certificados firmantes**; y **generar copias autenticadas** de tales documentos incluyendo información de control.

La firma de documentos mediante esta herramienta es **independiente de cualquier proceso administrativo**. No obstante, **el resultado final podría integrarse en ciertos procedimientos que admitan el estándar JCYL de firma electrónica**.

Desde un punto de vista **operativo**, tanto FIXE como Registro AE son **aplicaciones de acceso público y se requiere para su uso un Certificado digital reconocido por la Junta de Castilla y León**.

Desde un punto de vista **técnico**, la Dirección del Proyecto **optó por la siguiente solución tecnológica**:

- La aplicación se desarrolló en *lenguaje Java y corre bajo JDK java 1.4.2 o superior*,
- *No requiere de bases de datos externas ni otros sistemas de almacenamiento externo.*
- *No guarda datos del usuario, navegador, certificados utilizados, ni información de otras índoles.*
- Está diseñada para correr en *servidores de aplicaciones Oracle IAS 10.1.2*
- La máquinas cliente consumidoras, deben tener *instalado el JDK Java 1.6.10 o superior*, requerido para el uso del *cliente de firma applet @Firma5*.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Isabel Valle de Juana
Tel: 983411209 / valjuais@jcyL.es
J. Servicio de Innovación y Proyectos Informáticos

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

URL:
FIEX: <https://www.ae.jcyL.es/fiex>
R+AE: <https://www.ae.jcyL.es/RequisitosAE/>

Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas

NOEL



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Proporcionar al ciudadano un canal electrónico en el que poder recibir las notificaciones y comunicaciones que se emitan desde la ACCyL.
- Proporcionar a todos los Órganos Gestores de la ACCyL una herramienta de gestión de notificaciones y comunicaciones electrónicas.
- Desarrollar un sistema que proporcione validez legal a las notificaciones y comunicaciones electrónicas, asegurando que se acredite: la puesta a disposición de las notificaciones y comunicaciones con acceso mediante certificado electrónico; las fechas de acceso y plazos previstos para su lectura; causas técnicas que imposibiliten acceder; y proporcionar resguardos a los órganos gestores.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Previo al canal telemático, las notificaciones sólo podían practicarse en papel, método que conlleva **un gasto importante de tiempo y recursos**.

Por este motivo, y gracias a la puesta en vigor de la Ley 11/2007, hoy en día la ACCyL otorga a sus ciudadanos la posibilidad de que decidan si quieren recibir las notificaciones por medios electrónicos, o si prefieren continuar por la vía ordinaria. **Este proyecto hace realidad la posibilidad de que el ciudadano ejerza su derecho a decidir como comunicarse con su Administración.**

RESULTADOS ALCANZADOS

A fecha 8 de octubre de 2010 los datos del componente NOEL en la ACCyL son los siguientes:

- **17** procedimientos publicados.
- **348** ciudadanos o personas jurídicas con Buzón Electrónico.
- **323** suscripciones a los distintos procedimientos publicados.
- **907** notificaciones enviadas a través del Buzón Electrónico.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Las principales dificultades de la iniciativa NOEL fueron:** El uso de tecnologías no utilizadas anteriormente en la ACCyL (arquitectura SOA, servicios web, etc.) y la utilización de servicios web securizados, los cuales demostraron no ser una tecnología lo suficientemente madura.
- **Dentro de los aspectos clave para la implantación de la iniciativa han destacado:** diseñar y proporcionar una interfaz de servicios web que regule las condiciones de acceso a las distintas funcionalidades del componente, publicar notificaciones y comunicaciones en la plataforma SOA y permitir el acceso del sistema de NOEL a componentes como: "Depósito de Originales Electrónicos", plataforma @firma, registro telemático de salida y plataforma SMS de la ACCyL.

Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas

NOEL



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Castilla y León
Consejería de Administración Autonómica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El Sistema de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas proporciona a cada ciudadano un Buzón Electrónico Único (BEC) en el que recibir todas las notificaciones y comunicaciones de la ACCyL. Este servicio sustituye al tradicional sistema de envío de notificaciones administrativa a través del servicio de correo postal, teniendo, las notificaciones recibidas por el medio telemático, pleno valor jurídico. **Esto se traduce en una notificación mas rápida, económica y segura.**

Desde un punto de vista **funcional**, algunas funcionalidades que proporciona el sistema de notificaciones y comunicaciones electrónicas son:

- **Buzón Electrónico del Ciudadano** donde se puede recibir notificaciones y comunicaciones electrónicas, suscribirse a notificaciones y comunicados, consultar los procedimientos de ACCyL, etc.
- **Aplicación de administración para los Órganos Gestores** que les permite poner a disposición de los ciudadanos notificaciones y comunicaciones electrónicas, consultar el estado de las notificaciones electrónicas, descargar resguardos sellados electrónicamente, gestionar el censo de ciudadanos suscritos a los procedimientos, etc.
- **Interfaz de servicios web**, securizada a través de la plataforma SOA, para proporcionar la funcionalidad a los Órganos Gestores para que la integren en las aplicaciones de gestión de sus procedimientos.

Desde un punto de vista **organizativo**, para la utilización del sistema de notificaciones y comunicaciones electrónicas por parte de los Órganos Gestores, la AACyL reconoce necesario solicitar **acceso al sistema indicando Centro Directivo o Procedimiento Administrativo a gestionar**, ingresar los empleados públicos que accederán al sistema y obtener el certificado de componente con el que se integrará el sistema de notificación en aplicaciones de gestión propias de cada procedimiento.

Desde un punto de vista **operativo**, los **ciudadanos** podrán acceder al Buzón Electrónico del Ciudadano si cumplen los **requisitos técnicos solicitados por la AACyL**. A este respecto, los **empleados públicos** de la ACCyL accederán a una aplicación J2EE en la que deberán haber sido **dados de alta**. Asimismo, las **aplicaciones** que integren los servicios del sistema de notificaciones y comunicaciones electrónicas, deberán **disponer de un certificado de componente y estar dadas de alta en la plataforma SOA**.

Desde un punto de vista **tecnológico**, se ha optado **por la utilización de distintos componentes independientes**, dentro de los que destacan:

- **Interfaz de Servicios Web** para la gestión de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas.
- **Aplicación J2EE** para el Buzón Electrónico del Ciudadano y la aplicación de gestión de Notificaciones y Comunicaciones Electrónicas por parte de los Órganos Gestores.
- **Procesos batch** para gestionar los plazos y cambios de estado de las notificaciones electrónicas, etc.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Isabel Valle de Juana
Tel: 983411209 / valjuais@jcyL.es
J. Servicio de Innovación y Proyectos Informáticos

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.tramitacastillayleon.jcyl.es/web/jcyL/AdministracionElectronica/es/Plantilla100/1260366356153/_/_/_

Sistema de archivo electrónico para la digitalización de expedientes de personal



Gobierno de Cantabria

D.G. Función Pública/ D.G Desarrollo e Innovación Tecnológica



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

Diseñar e implantar el sistema de **Archivo Electrónico corporativo del Gobierno de Cantabria** y la implantación sobre el mismo de un **sistema para la gestión de expedientes electrónicos del Registro de Personal** dependiente de la Dirección General de Función Pública.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El origen de la iniciativa fue doble:

- por un lado, la **necesidad del Gobierno de Cantabria de disponer de un sistema de gestión documental corporativo** para poder avanzar, en el ámbito de la administración electrónica, hacia el expediente electrónico;
- y por otro lado, la **petición** realizada por la DG de Función Pública **para poder digitalizar todos los expedientes de personal** que se almacenaban en un archivo en papel.

RESULTADOS ALCANZADOS

El sistema de gestión del archivo de personal se encuentra en **explotación e integrado** en el proceso diario de la gestión de los expedientes. Se incorporan al sistema los nuevos expedientes en formato digital y se digitalizan e incorporan al archivo electrónico los antiguos.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Construcción del **sistema de gestión del archivo de registro de personal**.
- Creación del **sistema de archivo electrónico** para interaccionar con la infraestructura.
- **Incorporación en la infraestructura** tecnológica existente.
- Desarrollo de la **aplicación de recursos humanos**.
- Integración con el sistema para la **consulta y visualización del expediente electrónico de personal**.
- Integración con el sistema para la **gestión del registro de personal en formato electrónico**.
- Integración para el **acceso por la intranet de los empleados públicos a sus expedientes digitales**.
- Integración con el **resto de módulos de la infraestructura**.

Sistema de archivo electrónico para la digitalización de expedientes de personal



Gobierno de Cantabria

D.G. Función Pública/ D.G Desarrollo e Innovación Tecnológica



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en el **diseño e implantación de un sistema de Archivo Electrónico corporativo y la implantación sobre el mismo de un sistema para la gestión de expedientes electrónicos del Registro de Personal**. La estrategia de este proyecto fue el desarrollo de una serie de funcionalidades que permitieran, por un lado, **desarrollar aquellas características comunes a todas las tipologías documentales**, y por otro, poder **conjugar estas con aquellas necesidades específicas** con el objetivo de acoger **cualquier tipo de unidad de información documental**.

El **principal reto** fue la construcción de **ambos sistemas condicionados por la infraestructura de sistemas y servicios existentes y las tecnologías** que la soportaban, ya que tecnológicamente era necesario integrar sistemas 'legacy' con sistemas tecnológicamente avanzados.

Los **principales módulos** que forman parte de la arquitectura del sistema son los siguientes:

- **Archivo electrónico:** la principal funcionalidad del sistema de gestión documental corporativo es el **almacenamiento de los documentos electrónicos que se reciban o generen** en el Gobierno de Cantabria. El núcleo de este módulo es el software *Alfresco ECM Enterprise Edition*.
- **Sistema de Captura:** el sistema de captura proporciona los **servicios de escaneo, captura, extracción de datos de los documentos en papel, tratamiento y envío al repositorio documental de los documentos digitalizados**. El núcleo de este módulo es software *Kofax Capture*.
- **Sistema de Gestión del Archivo de Personal:** este sistema es el **intermediario entre la aplicación de Personal (Bahía) y el sistema de archivo digital**. Los usuarios con competencias en materia de personal utilizan este sistema para **gestionar los documentos electrónicos** del archivo digital.

La **integración del sistema con el portal de la intranet** del Gobierno de Cantabria se realizó mediante un *Porlet*, y la **prestación de servicios documentales** al resto de la infraestructura se ha realizado mediante el desarrollo de *15 servicios web* que ofrecen la funcionalidad básica necesaria.

Desde el punto de **vista organizativo**, también se desarrollaron e implementaron los **estándares tecnológicos y organizativos** para el desarrollo de cualquier sistema con necesidades documentales.

Tres son las **conclusiones** más relevantes de este proyecto para ser tenidas en cuenta en el futuro:

- La importancia de disponer de un **sistema ágil para la captura de la documentación impresa**.
- La importancia de la **preparación de la documentación para posibilitar el tratamiento automatizado** durante el proceso de incorporación al archivo.
- La necesidad de intentar **minimizar el volumen de documentos que precisen tratamiento manual** para su incorporación al archivo electrónico.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Miguel Ángel Gutiérrez Lecue
gutierrez_ma@gobcantabria.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Acceso a las aplicaciones restringido a los empleados públicos.

Plataforma de Administración Electrónica de la Junta de Extremadura

Proyecto e-@dministración



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Extremadura

DG Administración Electrónica y Evaluación de las
Políticas Públicas

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Implantar una **Plataforma de Administración Electrónica** que permita a la Junta de Extremadura gestionar las relaciones con los **ciudadanos, empresas y otras administraciones** en un entorno multicanal.
- **Mejorar la calidad de los servicios** prestados a la Sociedad, generando información accesible y manejable que repercuta en un aumento de la eficacia y eficiencia de la gestión interna.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Se partía de una situación en la que **no se disponía de ninguno de los aplicativos necesarios** para realizar las funciones que se pretendían en el ámbito de la Administración electrónica.

RESULTADOS ALCANZADOS

- No se especifican, aparte de la implantación de una serie de módulos tecnológicos:
 - Simplific@
 - Registr@
 - Tramit@
 - Notific@
 - Archiva@
 - @tiende

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **principal dificultad** consistió en el **alto número de módulos a desarrollar y la integración** entre todos ellos.
- Un **aspecto clave** para la implantación fue la **contratación** de toda la plataforma **a un única empresa proveedora**, facilitando considerablemente la reducción de problemas de integración entre los módulos de la plataforma.

Plataforma de Administración Electrónica de la Junta de Extremadura

Proyecto e-@dministración



Junta de Extremadura

DG Administración Electrónica y Evaluación de las Políticas Públicas



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en el **análisis, desarrollo e implantación de una serie de módulos tecnológicos** que permitiesen la consecución de los objetivos marcados.

Desde el **punto de vista funcional**, el proyecto implicaba las siguientes funcionalidades:

- **Simplific@:** para realizar la identificación, análisis y racionalización de los procedimientos, así como la normalización de sus modelos de impresos y formularios, como un paso previo a su utilización telemática y futura automatización.
- **Registr@:** para dotar a la Administración Regional de un sistema corporativo único de registro de documentos, válido tanto para los presentados en oficinas presenciales, como a través del canal telemático.
- **Tramit@:** como herramienta informática que da soporte mediante el desarrollo de un “motor de tramitación” a la gestión automatizada de un buen número de procedimientos previamente simplificados.
- **Notific@:** para que los órganos gestores notifiquen al ciudadano los acuerdos o resoluciones que se deriven de la tramitación de sus expedientes a través de canales telemáticos.
- **Archiv@:** como componente documental que tiene como objetivo ser el almacén de los documentos que participan en la tramitación, facilitando su acceso posterior e incorporación a la gestión desde cualquier otra herramienta del sistema.
- **@tiende:** que constituye el front-office de la Administración de la Junta de Extremadura prestando servicios de información y atención al ciudadano (CRM) a través de diferentes canales, como el presencial, telefónico, e-mail, Internet, imagen, reconocimiento de voz, etc.
- **Observatorio:** como sistema de tratamiento de la información que permite implantar y validar un Cuadro de Mando Integral (CMI) que incorpore indicadores a fin de contribuir y apoyar a la toma de decisiones centralizadas en la Administración de la Junta.
- **Administrados:** conjunto de información común y homogénea que sirve de soporte a los diferentes sistemas de información existentes en la Junta.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Juan José Roque Acevedo
juanjose.roque@juntaextremadura.es
Jefe de Servicio de Administración Electrónica

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://sede.juntaex.es>

Melilla Avanza Accesible



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Ciudad Autónoma de Melilla

D.G. de la Sociedad de la Información

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Actualizar el Portal Municipal** al gestor de contenidos LocalWeb de la plataforma Avanza Local Soluciones.
- **Evolución de los sistemas de gestión internos** Registro y Gestión de Población.
- **Ampliar los servicios telemáticos a los ciudadanos** implantando un **sistema de notificaciones electrónicas** seguras a través de la plataforma de correos.
- **Completar el sistema de gestión documental** e implementar herramientas para la **reutilización de documentos** y el **archivo electrónico**.
- **Incorporar los servicios de Interoperabilidad** Verificación de residencia y Red 060.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La Ciudad Autónoma de Melilla se encuentra inmersa en el camino ya iniciado durante los últimos años hacia la modernización administrativa dentro de la nueva sociedad de la información. Ha evolucionado sobre un modelo de gestión fundamentado en un **sistema de información integrado y basado en el "dato único"** y el **principio de orientación al ciudadano**, basándose en las TIC. Para ello, ha actualizado sus sistemas de gestión interna y ha establecido nuevos canales de relación con los ciudadanos y empresas mediante servicios de eAdministración.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Actualmente, están acometidas las **dos primeras acciones** y se espera finalizar el resto dentro del **2º trimestre de 2011**.
- El ciudadano ya tiene la posibilidad de realizar un **elevado número de tramitaciones electrónicas** a través de la carpeta ciudadana.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La principal y prácticamente única dificultad ha sido la **formación y rediseño de procedimientos**.
- El proyecto es posible gracias a la **existencia previa de un consolidado e integrado sistema de gestión interno**, dado que el núcleo principal de aplicaciones corporativas está muy integrado.
- Se ha desplegado una **red propia de telecomunicación basada en fibra óptica y conexiones wimax** de interconexión de todas las dependencias que están muy dispersas.
- La penetración en la Administración de **herramientas informáticas, correo electrónico y acceso a Internet e Intranet es prácticamente del 100%**.
- La **virtualización de servidores** ofrece una gran versatilidad en la implantación de nuevas soluciones.

Melilla Avanza Accesible



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Ciudad Autónoma de Melilla

D.G. de la Sociedad de la Información

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La Ciudad Autónoma de Melilla se propone con este proyecto **seguir avanzando en la modernización de su gestión** con nuevas soluciones tecnológicas que **simplifiquen los procedimientos y mejoren e incrementen los servicios digitales** a sus ciudadanos y empresas. A la vez que complementa su objetivo de transformación en sus relaciones con los ciudadanos y empresas dentro de la Sociedad de la Información, tiene la obligación de **cumplir la Ley de acceso de los ciudadanos a los Servicios Públicos**.

El proyecto consiste en **mejorar y modernizar los sistemas de gestión locales** para ofrecer nuevos servicios públicos digitales y dar cumplimiento de la Ley de Acceso Electrónico (LAECSP), con las siguientes actuaciones:

- Actualizar el **Portal Municipal al Gestor de contenidos LocalWeb** de la Plataforma Avanza Local Soluciones.
- **Evolución de los sistemas de gestión internos:** se considera necesaria la evolución de las actuales aplicaciones de Registro de Entrada/Salida y Gestión de Población para dar cumplimiento a la LAECSP.
- **Ampliar los servicios telemáticos a los ciudadanos** con la implantación del Registro Telemático y el Sistema de Notificaciones electrónicas seguras a través de la plataforma de Correos, para dar cumplimiento a la LAECSP. Todo ello con un sistema de autenticación basado en Certificados FNMT e identificación mediante el DNI electrónico.
- **Ampliar los servicios telemáticos a los ciudadanos**, que incluye la implantación de un sistema de notificaciones electrónicas seguras a través de la plataforma de Correos, para dar cumplimiento a la LAECSP.
- **Completar el actual sistema de gestión documental** y a la vez dar cumplimiento a la LAECSP: se implementarán nuevos procedimientos y herramientas para la reutilización de documentos y un Archivo Electrónico que culminará los sistemas para poder tener el expediente electrónico desde el principio hasta el fin. Ya se cuenta con un sistema de firma interna sobre la plataforma @firma.
- **Incorporar Servicios de Interoperabilidad en la plataforma telemática**, como la verificación de residencia y Red 060.
- Además, se imparte **formación en los nuevos sistemas a los empleados públicos**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Pablo Martínez Catalán
dgsi@melilla.es
D.G. de la Sociedad de la Información

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.melilla.es>

Monitorización de aplicaciones y servicios de la Comunidad de Madrid prestados total o parcialmente por ICM

CEMOP



Comunidad de Madrid
Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM)



DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Monitorizar en tiempo real los servicios críticos** de la Comunidad de Madrid y detectar incidencias en los mismos, de forma que cualquier anomalía sea detectada en el funcionamiento normal de éstos.
- **Comunicar la aparición de incidencias** a las áreas de cliente para su información al cliente y usuario y a las áreas técnicas encargadas de **garantizar que se activan los mecanismos necesarios de resolución.**
- Realizar **informes periódicos y a demanda de rendimiento y evolución de los servicios**, posibilitando la toma de acciones de mejora antes incluso de que aparezcan incidencias más críticas en el funcionamiento de los servicios.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Hasta 2009 no se monitorizaba de forma continua los servicios, tan sólo se abordaban proyectos parciales para cubrir necesidades puntuales en períodos críticos de los servicios. En 2009 se crea el Área de Gestión de Sistemas de Control y se fijan bases, analizan medios y herramientas de ICM necesarias para iniciar la monitorización de servicios, aplicaciones e infraestructuras. Se termina el año con la monitorización del portal www.madrid.org. Durante el año 2010, se establecen como objetivos llegar a la monitorización de 10 servicios críticos.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Monitorización del portal madrid.org.**
- **Monitorización continua 7x24 de 8 servicios críticos**
- Desde mayo de 2010, se obtienen **informes periódicos del rendimiento de los servicios.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Crítico **definir el alcance y fijar prioridades sobre servicios críticos y centrarse únicamente en desarrollar funcionalidades sobre dichos servicios**, consiguiendo con un coste reducido objetivos interesantes de valor relevante para clientes y usuarios.
- Se prevé la **monitorización de nuevos servicios** para mejorar su estabilidad, control y seguimiento e implementar nuevas herramientas de monitorización que permitan conocer con mayor nivel de detalle, aspectos relativos a las incidencias que sean detectadas en los servicios.
- A medio plazo, **se incorporará la información de estado de los servicios a los propios canales de acceso** del ciudadano a la AE.

Monitorización de aplicaciones y servicios de la Comunidad de Madrid prestados total o parcialmente por ICM

CEMOP



Comunidad de Madrid

Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM)

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El **Centro de Monitorización de la Producción (CEMOP)** tiene como fin monitorizar de forma continua los servicios más críticos de la Comunidad de Madrid, de forma que ante cualquier anomalía detectada en el funcionamiento normal, se activen los mecanismos necesarios de comunicación a los posibles afectados y a las áreas técnicas encargadas de su resolución.

Desde el punto de vista **organizativo**, ha sido necesaria la **creación de una nueva unidad organizativa** específica en ICM, el *Area de Gestión de Sistemas de Control*, inicialmente adscrita a la SG de Operaciones durante 2009. Con posterioridad, en enero de 2010, fue adscrita a la Dir. de Atención y Soporte a Clientes dentro de la SG de Operaciones.

Desde el **plano operativo**, para dotar de la máxima operatividad al servicio de monitorización, un hito importante del proyecto ha sido la dotación del servicio de operación a través de un grupo de operadores que realizan las tareas asociadas al servicio en régimen horario de 7x24.

Desde el punto de vista de la **solución tecnológica**, durante la primera etapa del proyecto en 2009, **se analizaron las herramientas disponibles en ICM** para monitorización de servicios e infraestructuras. La conclusión principal del análisis fue que **existía un gran número de herramientas para monitorizar infraestructuras, pero no para la monitorización del servicio.**

Después de evaluar posibles alternativas, se seleccionó la **herramienta TMART de BMC para la implementación de la plataforma de medición de la calidad de servicios.** La solución TMART, se constituye básicamente con un gestor central que recoge información de varias sondas o robots, desplegadas de manera estratégica en los puntos de la infraestructura de ICM. Estas sondas implementan diferentes servicios que son testeados de forma periódica y sus resultados son enviados y agregados en el gestor central.

El despliegue e implementación de la solución se ha realizado con rapidez, **desplegando en menos de 12 meses una red con 6 puntos de medición y más de 50 transacciones que permite realizar la monitorización de los 8 servicios actuales de forma continua.**

En septiembre de 2010, se ha añadido como **plataforma alternativa en modo SaaS** la **solución Gomez de Compuware**, que permite ofrecer el **servicio de monitorización desde una infraestructura externa** y cuyo despliegue ha sido inmediato. Desde dicha plataforma, se han **añadido más de 10 servicios** que complementan a la plataforma anterior y permiten dotar al servicio de un adecuado nivel de redundancia.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Juan Ramón Palomino de Frutos
juan.palomino@madrid.org / 915801051
Agencia de Informática y Comunicaciones

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

BMC.TMART:http://www.ktsl.com/downloads/bmc_tmart_datasheet.pdf
Compuware.Gomez: <http://www.gomez.com/>

Gestor de Expedientes Electrónico de la Comunidad de Madrid

GEST@



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM)

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Posibilitar la **automatización y tramitación electrónica de los procedimientos administrativos** ofrecidos por la Administración Pública a los ciudadanos.
- **Integrar en la gestión electrónica** de los procedimientos administrativos **los diferentes Servicios Comunes de Tramitación Electrónica** de la Comunidad de Madrid.
- **Dotar al empleado público de una herramienta de gestión** que posibilite la integración y explotación de las nuevas aplicaciones definidas para la tramitación telemática de los procedimientos

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Con la Ley 11/2007 surge la **necesidad de dotar al empleado público de una herramienta de gestión** que integre y explote las distintas aplicaciones de soporte a la tramitación electrónica de procedimientos, consiguiendo automatizar, en la medida de lo posible, los flujos de actuación de la Administración Pública. En este nuevo escenario donde los medios electrónicos cobran un papel protagonista, se plantea la necesidad de **diseñar, desarrollar e implementar una aplicación de gestión integral para realizar la tramitación administrativa automatizada a través de medios electrónicos.**

RESULTADOS ALCANZADOS

- Actualmente aún no existe ningún sistema en uso en producción.
- Previsto comienzo de uso del sistema en Diciembre de 2010. Pendiente de disponer de datos de uso del sistema.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Se encuentra en curso la **incorporación a la plataforma de una nueva modalidad de uso genérica, centrada sólo en capacidades de gestión y no de tramitación, GSTA-BÁSICO.**
- Es clave **identificar objetivos alcanzables a corto, medio y largo plazo**, y establecer un **plan de proyecto** que contemple la visibilidad de cada uno de éstos en los plazos correspondientes.
- Como otros aspectos clave, cabe resaltar la **involucración de todas las partes**, técnicas y funcionales, **y a todos los niveles**, con **especial requerimiento de impulso directivo.**
- La **principal dificultad** ha sido la **inmadurez de la solución tecnológica, tanto del mercado** (proveedor del producto e integradores) **como de ICM**, en cuanto a formación y procedimientos.

Gestor de Expedientes Electrónico de la Comunidad de Madrid

GEST@



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM)

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Gest@ se integra tanto con servicios electrónicos desarrollados en paralelo, y a disposición del ciudadano (herramientas de aportación de documentación electrónica, Registro electrónico, Notificaciones electrónicas, etc.), así **como con las distintas herramientas con las que cuenta la Comunidad de Madrid para realizar su gestión interna** (ICDA – Interoperabilidad con otras AAPP, Registro, Archivo documental, Notificaciones electrónicas, Portafirmas electrónico, etc.).

Desde el punto de vista **funcional**, la herramienta presenta diversas funcionalidades que permiten sustentar el ciclo de vida de procedimientos, desde la fase inicial, con **definición y diagramación del proceso**, fase de **pruebas y validación**, hasta **tramitación y supervisión por el usuario final**. A continuación se analizan con más detalle los módulos que componen Gest@:

- **Modelador:** entorno de diagramación de procedimientos que serán tramitados electrónicamente.
- **Tramitador:** entorno de ejecución, integración con SCTEs y gestión de expedientes electrónicos.
- **Supervisión:** gestión de usuarios, plantillas, informes, auditoría, trazabilidad y control de accesos.
- **Administración y Seguridad:** perfiles, permisos y accesos para diferentes grupos de usuarios.

Desde el punto de vista **organizativo**, se han organizado diferentes **grupos de trabajo con funciones acotadas y específicas** al alcance de las áreas previamente asignadas: *Comité Dirección, Comités de Seguimiento de Comunidad de Madrid e ICM, Dirección y Coordinación del proyecto, Grupo de definición funcional y Grupo de definición tecnológica.*

Desde el **plano operativo**, se han constituido diferentes **órganos de control y supervisión del proyecto**, responsables de gestionar los diferentes planes que se han implantado: *Plan de proyecto, Control y seguimiento, Plan de comunicación, Gestión de cambio y Plan de despliegue.*

En relación a la **solución tecnológica**, se ha utilizado fundamentalmente la plataforma **Oracle BPM** y arquitectura de desarrollo sobre **JSF, Hibernate y Spring**, siguiéndose las siguientes **etapas**:

- **Análisis de situación inicial:** legislativa, funcional y tecnológica, requisitos de seguridad y autenticación, impacto nueva arquitectura, integraciones y configuración y piloto.
- **Definición Funcional, Tecnológica, Procesos:** requisitos del sistema y principios de arquitectura.
- **Diseño técnico:** procedimientos y normativas de uso de ALBPM, arquitectura y plan de pruebas.
- **Construcción:** construcción propiamente dicha del sistema, desarrollo y pruebas, instalación en ICM, pruebas de integración y rendimiento, validación funcional y certificación.
- **Plan de comunicación, formación e implantación:** Cambios de entorno (pre y pro), formación y difusión, en paralelo con el resto de etapas.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Nicolás López-Manzanares Beltrán (*Jefe de Área de Definición de Soluciones Integradas / ICM*)
nicolas.lopez-manzanares@madrid.org
915800376

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Información restringida a CM.

Gestor Electrónico de Expedientes de Contratación

GEEC



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Generalitat de Catalunya
Dirección General de Contratación Pública.

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Poner a disposición de los profesionales que gestionan la contratación de la Generalitat de Catalunya, un **sistema de información corporativo con procesos y flujos estructurados de trabajo adecuados a la Ley de Contratos del Sector Público, que dé cobertura y garantice tanto las necesidades de contratación genéricas como las propias de cada Departamento u Organismo.**
- **Mejora de la cantidad y calidad de la información de gestión y análisis vinculada al proceso de contratación,** con la validación y garantía de la coherencia en los datos de contratación.
- **Reducción del tiempo medio necesario para la tramitación completa de un expediente,** permitiendo el ahorro en la generación de documentos, al disponer de **mayor versatilidad y calidad.**

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La eContratación en España y Cataluña ha estado marcada por la evolución de la legislación europea y la falta de marco normativo interno para desarrollar el uso de estas herramientas en algunos momentos. Con el Decreto 96/2004, las Directivas 17/2004/CE y 18/2004/CE, Ley 30/2007 (LCSP) y Ley 11/2007, etc. aparecen prácticas de necesaria incorporación en los procesos de eContratación del modelo catalán de contratación pública electrónica. El GEEC se configura, en este contexto, como **eje vertebrador de integración y funcionamiento complementario de todos los sistemas que confluyen en la contratación pública.**

RESULTADOS ALCANZADOS

- **25.600 expedientes tramitados desde mayo 2008 hasta octubre 2010** por los 3 Departamentos y 2 entidades piloto.
- Premio CATCert 2008 a la mejor iniciativa de uso de la firma electrónica dentro de una Administración Pública.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Un aspecto clave fue la **interlocución técnica permanente y fluida entre la empresa integradora de la solución y la empresa que explotaba los servidores a nivel de sistemas.**
- **Dificultades en implementación de firma de documentos en la herramienta,** a través de applet de la Agencia Catalana de Certificación, **que también presta servicios de validación de las firmas.**
- **Integración con un sistema de Identificación corporativo (GICAR)** basada en una solución de Single Sign On (SSO), **facilitada mediante un Portal de acceso a los sistemas SAP.**
- Las **líneas de evolución** pasan por el **despliegue al resto de departamentos y entidades del sector público catalán,** la **mejora de los circuitos** y las mejoras a nivel de usabilidad.

Gestor Electrónico de Expedientes de Contratación GEEC



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Generalitat de Catalunya
Dirección General de Contratación Pública.



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa consiste en la **definición, construcción e implantación de un Sistema de Gestión Electrónica de Expedientes de Contratación (GEEC) de uso corporativo para toda la Generalitat**, que permita la gestión de las tipologías de contratos previstas por la legislación de contratos y que se adapte a las necesidades propias de cada Departamento y Organismo.

El GEEC posibilita la obtención directa de información por parte de los diferentes agentes que intervienen en el procedimiento de contratación por medio del sistema de BIW que lleva asociado (disponibilidad de informes ejecutivos y operativos sobre la información del sistema) y, además, permite la transmisión electrónica de la información requerida por otros sistemas (RPC).

Las etapas seguidas para la implantación fueron:

- **Implantación en departamentos y entidades piloto** e integración de la aplicación con otros sistemas de contratación de la Generalitat. Realización de correctivos y evolutivos necesarios.
- **Implantación y despliegue de la aplicación al resto de departamentos y diferentes entidades.** Se ha licitado el despliegue en 3 Lotes y se han definido diferentes Servicios de Mantenimiento de soporte a las diferentes empresas licitadoras, Departamentos, Organismos y usuarios finales.

Desde el punto de vista **funcional**, posibilita todas las tareas y actividades clave para la *gestión completa de expedientes de contratación, con posibilidades de consulta de documentos y estado de tramitación de expedientes, anexo y firma de documentos, gestión eficiente de lotes, contratos menores y facturas directas, acceso descentralizado al expediente, integración con sistemas de gestión económica, otros aplicativos y registros, generación de comunicaciones y noticias, integración completa con firma electrónica y de monitorización y parametrización de la actividad.*

Desde el punto de vista **organizativo**, las unidades implicadas en la implantación del Proyecto son: los órganos de contratación, unidades de contratación, unidades de gestión económica, intervención y órganos de control económico, unidades promotoras, asesorías jurídicas, unidades de documentación y archivo y estamentos directivos.

La **solución tecnológica** se basa principalmente en dos soluciones de mercado: SAP y Documentum.

- La parte de **SAP** se basa en **SAP Netwaver, módulo RMS** para dar cobertura a la tramitación, **PI** para la integración con otros sistemas, **BW** para explotación y análisis de información contractual, y **SAP Portal** como único punto de acceso con gestor de contenidos.
- La **gestión documental** fue resuelta con **Documentum** para gestión documental contractual, integrada totalmente con el tramitador.
- La **Base de Datos** utilizada se basa en la **plataforma Oracle 10**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Neus Colet i Arean (*Jefa Secretaría Técnica de la Junta Consultiva de Contratación Administrativa*)
ncolet@gencat.cat / 93 552 21 87
Dirección General de Contratación Pública

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Intranet del Proyecto (acceso restringido).
Revista Sociedad de la Información. Socinfo.
Números 50 (2008), 54 (2009) y 65 (2010)

Gestor de Expedientes Corporativo PLATEA



Gobierno de Canarias
DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías
/Inspección General de Servicios



DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Facilitar a los departamentos una **herramienta que posibilite la automatización y tramitación electrónica de los expedientes administrativos.**
- **Integrar la gestión electrónica de procedimientos con la plataforma PLATINO** de interoperabilidad corporativa en el Gobierno de Canarias **y otros sistemas de gestión de expedientes ya existentes en otros Departamentos** (GexTur, MAyTe, etc.).
- **Consecución efectiva del derecho de los ciudadanos a conocer el estado de los expedientes por medios electrónicos**, definido en el artículo 6 de la Ley 11/2007.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La Ley 11/2007 reconoce a los ciudadanos el derecho a conocer por medios electrónicos el estado de tramitación de los procedimientos en los que sean interesados. Dicho derecho, obliga a los departamentos disponer de uno o varios gestores de expedientes.

El Gobierno de Canarias, para cumplir con este derecho, **puso en marcha el proyecto de un gestor de expedientes corporativo**, ofreciendo con ello la posibilidad de **implementar y utilizar PLATEA por los departamentos sin gasto ninguno.**

RESULTADOS ALCANZADOS

- Actualmente en fase de implantación y adaptación del gestor a los requisitos necesarios para el correcto modelado y tramitación de las principales familias de procedimientos.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Se recomienda **utilizar un motor de workflow adecuado a las necesidades de la organización y que permita acciones complejas** como deshacer fases, gestión de eventos y relacionar expedientes.
- **Simplificar previamente todos los procedimientos a modelar** en la herramienta de gestión, para facilitar el proceso posterior de diseño y parametrización de expedientes.
- **Dificultad derivada de la adecuación a los requisitos funcionales y aspectos organizativos de cada departamento**, de forma que sea válida para cualquier modelo de negocio.
- Las líneas de evolución girarán entorno a **modelar todas las sub/familias**, soportar **modelado de eventos configurables** asociados a cada fase/trámite/procedimiento, **funcionalidades avanzadas en la tramitación de expedientes** e **integración con nuevos servicios de PLATINO.**

Gestor de Expedientes Corporativo PLATEA



Gobierno de Canarias
DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías
/Inspección General de Servicios



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El Gobierno de Canarias está trabajando en un **sistema de gestión de expedientes corporativo** para aquellas consejerías que no dispongan de un back office adecuado para la tramitación electrónica de sus procedimientos administrativos de cualquier familia de procedimientos.

Las etapas seguidas para la implantación fueron:

- **Captura de requisitos y diseño de la herramienta de modelado** de procedimientos poco complejos y tramitación paralela de expedientes.
- **Modelado de familias y subfamilias de procedimientos** de menor grado de complejidad.
- **Implantación y despliegue de la herramienta** en cada unidad organizativa y **del nuevo modelo de gestión para la tramitación electrónica de expedientes**.

Desde el punto de vista **funcional**, el sistema PLATEA posibilita:

- **Modelado de procedimientos**, definiendo conjuntos de trámites, fases y documentos, y datos relevantes de la tramitación.
- **Definición de familias y subfamilias** de procedimientos.
- **Gestión del expediente electrónico** mediante flujos de trabajo bandejas de tareas configurables.
- **Agrupación de datos de los expedientes, historial de tramitación, búsquedas personalizadas y gestión y mantenimiento del Índice Electrónico del Expediente**.

Desde el punto de vista **organizativo**, se definen los perfiles necesarios para cada uno de los bloques funcionales necesarios para el modelado y la tramitación de procedimientos administrativos y se establecen roles y permisos, a nivel jerárquico dentro de la organización, para la tramitación de los expedientes en cada una de sus fases y estados.

Desde el punto de vista **operativo**:

- Cada unidad organizativa tendrá **acceso a su propia instancia del sistema**.
- **Cada uno estará integrado con la PLATINO** y deberán ser parametrizados convenientemente para dar soporte a los expedientes relacionados con cada procedimiento tramitado.

La **solución tecnológica** se basa en **tecnologías J2EE**, dispone de un **motor de workflow basado en el software de gestión de procesos de negocio (BPM) y de flujos de trabajo (workflow)** de código abierto **Bonita** y la herramienta se encuentra **integrada completamente con PLATINO** para la gestión común de documentos, firma electrónica y registro de E/S.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Francisco Eugenio Baute (922477062 / feugbau@gobiernodecanarias.org)
M^a Ángeles Navasa Martínez (922592037 / mnavmar@gobiernodecanarias.org)

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Bonita Open Source Business Process Management (BPM) and Workflow:
<http://www.bonitasoft.com/>

Gestor de Expedientes Corporativo

Extr@



Gobierno
de Navarra

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Navarra

Dirección General de Modernización y
Administración Electrónica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Mejorar la calidad del servicio ofrecido** a ciudadanos y empresas, telematizando los servicios, agilizando sus trámites y teniendo los medios necesarios para poder informarle en todo momento del estado de sus expedientes.
- **Racionalizar** los procedimientos administrativos, **categorizándolos** en una serie de familias, **automatizando** e **informatizando** posteriormente la gestión administrativa interna.
- Dar **soporte a la futura tramitación administrativa telemática**, facilitando el trabajo de funcionarios y empleados de la Administración navarra.
- Posibilitar la implementación de un **sistema de seguimiento de la gestión**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

En la legislatura 2003-2007 se detectó la **necesidad de impulsar la provisión de soluciones específicas y/o corporativas a la totalidad de Departamentos del Gobierno de Navarra** creando una filosofía de Administración Común: *muchos procedimientos se gestionaban de forma diferente y con distintas herramientas según unidad o Departamento, faltaba visión corporativa*. Se establecieron las bases para construir la Administración Común, comenzando por un **mapa de procesos**, a complementar con un **sistema corporativo de gestión automatizada de procedimientos administrativos integrada con otras aplicaciones corporativas**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Implantación progresiva en la actualidad 7 Departamentos del Gobierno ya utilizan el gestor corporativo de expedientes.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Dos puntos fundamentales fueron la **previa racionalización de los procesos y elaboración del mapa de procesos corporativos**.
- Algunas **dificultades** vinieron derivadas de la **resistencia al cambio** de las personas implicadas, acostumbradas a trabajar con sistemas muy personalizados
- Las **líneas de evolución actuales** pasan por **extender los módulos de las categorías ya implantados a las áreas que todavía quedan**, así como llevar a cabo mejoras relacionadas con la **usabilidad de herramientas transversales**, facilitar la **evolución y gestión del mantenimiento** de la Plataforma y la **implementación de nuevos módulos: gestión de plantillas, seguridad, administración, etc.**

Gestor de Expedientes Corporativo

Extr@



Gobierno
de Navarra

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Navarra

Dirección General de Modernización y
Administración Electrónica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La Plataforma extr@ se constituye como **sistema fundamental para mejorar la calidad del servicio ofrecido al ciudadano, agilizando sus trámites y teniendo los medios necesarios para poder informarle en todo momento del estado de sus expedientes**. Esta plataforma es igualmente imprescindible como soporte a la tramitación telemática, como facilitador y organizador del trabajo de los empleados de la administración y como sistema de seguimiento de la gestión.

Los pasos previos a la plataforma fueron la **racionalización, automatización y telematización de los procesos de gestión**, la **categorización** de los mismos construyendo un **Mapa de Procesos Corporativo** (por el que se han configurado 13 categorías que aglutinan todos los procedimientos y se tramitan de igual manera independientemente del área o departamento) **y la elaboración de un catálogo de servicios** al ciudadano, permitiendo abordar la construcción de la plataforma desde una visión horizontal, homogeneizando al máximo la gestión de la prestación de los servicios.

Desde el punto de vista **funcional**, algunos aspectos generales que caracterizan extr@ son:

- **Gestión operativa del Procedimiento Administrativo:** capacidades de workflow, que aseguran el seguimiento de la secuencia de los trámites preceptivos en el procedimiento, y la asignación automática de dichos trámites a usuarios; bandeja de tareas personalizada de cada empleado público; notificaciones automáticas, con elaboración de acuses de recibo, listas de correo y de ensobrado; y generación de formularios electrónicos para la telematización de las solicitudes.
- **Gestión del negocio:** información y automatización de las reglas de negocio para la realización de trámites; gestión de una base de datos única a nivel departamental; integración con otros sistemas corporativos: Registr@, GDP, Firma electrónica CAR, etc.
- **Control de gestión:** indicadores para la monitorización de la eficiencia, eficacia y calidad de sus procedimientos, con funcionalidades de seguimiento y consulta de las trazas de tramitación de cada expediente.
- **Gestión documental:** provee de capacidades de administración de documentos y plantillas administrativas que simplifiquen y normalicen la generación y gestión de los mismos.

La **solución tecnológica** funciona sobre motor de workflow w4, debiendo todos los desarrollos modulares de la plataforma incorporarse cumpliendo con las directrices de arquitectura SOA. Todas las capas han sido desarrolladas como subsistemas o capas independientes y encapsulados como Servicios Web para su utilización por la propia plataforma extr@ o por otros Sistemas Externos de Gobierno de Navarra u otras AAPP y Entidades colaboradoras.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Alberto Ecay Pagoto
alberto.ecay.pagoto@navarra.es
848427942

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.navarra.es/home_es/Servicios/

Aplicación corporativa de contratación administrativa del Principado de Asturias

CONTRATA



Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Soportar el procedimiento de contratación administrativa** para la Administración del Principado de Asturias y el desarrollo del expediente electrónico en esta materia.
- Prestar el **soporte necesario a las Unidades de Contratación y Secretarías Generales**, con el fin de facilitar los procesos de contratación más habituales.
- Habilitar **mecanismos de integración con aplicativos corporativos existentes**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La aplicación se comenzó a desarrollar con la entrada en vigor de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público, sobre la base de otra aplicación de contratación administrativa que no llegó a evolucionarse por el bajo nivel de uso y que se había quedado obsoleta con el cambio normativo, cuando se comenzaba a desarrollar e implantar la nueva plataforma corporativa para la gestión de expedientes, EUG (Escritorio Unificado del Gestor).

RESULTADOS ALCANZADOS

- **65 Usuarios registrados** de 12 Unidades de Contratación.
- **46 expedientes creados** (desde junio de 2010).
- **390 trámites realizados**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las **dificultades** halladas fueron relativas a la concepción de un **aplicativo de despliegue transversal** y la **fuerte integración de éste con aplicativos existentes** (Sistema Económico-financiero, Perfil del contratante, uso avanzado de la arquitectura SOA, etc.).
- Algunos **aspectos clave** han sido el **pragmatismo profundo en la selección de funcionalidades** del aplicativo (20 % de funcionalidades para el 90% de los contratos), **desarrollo sobre framework ya existente** e **incorporación de los desarrollos de Contrata al núcleo del framework**.
- Las **líneas de evolución** se enfocan hacia el envío de solicitudes de publicación de anuncios de licitación al BOPA, envío semiautomatizado de plantillas XML y ficheros adjuntos y la integración con Registro de Facturas, portal eFacturación y procesos de conformado de facturas con firma reconocida.

Aplicación corporativa de contratación administrativa del Principado de Asturias

CONTRATA



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La aplicación de Contratación Administrativa, Contrata, soporta el procedimiento de contratación administrativa para la Administración del Principado de Asturias y el desarrollo del expediente electrónico en esta materia.

Desde el punto de vista **funcional**, la aplicación permite gestionar tipos de procedimiento (menor, abierto, negociado, restringido), tipos de contratos y subprocedimientos de gestión de los contratos. La **gestión del ciclo de vida** de ofertas y de terceros posibilita la evolución de los terceros en sus sucesivos roles y la evolución de elementos de ofertas, pasando por las fases de valoración y adjudicación, y haciendo posible una adaptación de la **visualización del expediente al momento**.

La aplicación presta soporte a las **tramitaciones contables estándar** y la ampliación de un determinado número de operaciones contables de uso específico e intensivo en los expedientes de contratación. Asimismo, **se integra con la aplicación de gestión y ejecución presupuestaria (Asturcón XXI)** que permite desde los expedientes el envío de peticiones de tramitación de documentos contables y seguimiento/consulta posterior de los expedientes contables tramitados. Permite la gestión de **Criterios de valoración de ofertas** soportado mediante integración ofimática, especializado y empotrado dentro de tipologías de trámites específicos y habilita una funcionalidad de **Perfil del Contratante**.

Desde el punto de vista **organizativo**, se ha contado con la colaboración de la DG de Modernización, Telecomunicaciones y Sociedad de la Información en las tareas de soporte a usuarios, formación y especificaciones funcionales.

La **solución tecnológica** se ha basado en el *entorno j2ee sobre el framework de desarrollo del Principado de Asturias, OpenFWPA*, utilizando como soporte sistemas operativos **Linux** y entornos Windows NT y XP en puestos de usuarios.

Asimismo, se utiliza un *servidor de BBDD Oracle* y *servidores de aplicaciones OC4J*, un software de *control de versiones (SVN)*, y herramientas para *pruebas unitarias JUnit* y *pruebas de carga y rendimiento del sistema jMeter*. Para el desarrollo de sistemas que puedan resultar operativos en este entorno se han empleado lenguaje de programación java y plataforma j2ee y una **arquitectura en 3 capas** (patrones de diseño J2EE, desarrollo de aplicaciones sobre Modelo2):

- **Capa de acceso a datos:** *JDBC, SQL e IBATIS*.
- **Capa de lógica de negocio:** *Struts 1.2, Spring y Axis*.
- **Capa de vista:** *Java Server Pages (JSP), acompañada de Velocity y DWR (Ajax)*.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Jose Antonio De la Fuente Alonso (*Jefe Técnico*)
joseantonio.delafuentealonso@asturias.org
Carmen Virgos: carmen.virgosfernandez-
tresguerres@asturias.org (*Jefa Funcional*)

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

No disponible

Evolución del sistema de relación con la ciudadanía y empresa

CRM

Gobierno del Principado de Asturias
Dirección General de Modernización,
telecomunicaciones y sistemas de información

Por Internet
SAC
Servicio de
Atención Ciudadana



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Dar **cobertura mediante una solución automatizada a necesidades operacionales ya existentes no contempladas por ningún sistema actual.**
- **Estandarización de la gestión de componentes, procesos e integraciones** para mejorar y controlar la calidad del servicio prestado.
- **Verticalización, diseño y orientación de la solución a las necesidades de la Administración .**
- **Mejora de la arquitectura** para garantizar los niveles de servicio, escalabilidad para soportar nuevos servicios y/o canales, mejora de la seguridad e integración con estándares corporativos.
- **Agilización de la atención al ciudadano** con el consiguiente ahorro de tiempo y recursos empleados.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El Principado **necesitaba actualizar su solución de soporte al servicio de atención al ciudadano (SAC)**, para favorecer la utilización de diversos canales de interacción y prestación de servicios (Web, telefónico, sms, e-mail, presencial), y así mejorar tiempos de respuesta ante peticiones o solicitudes y reducir costes asociados a gestión e incorporar funcionalidades para gestión de nuevos servicios como atención de quejas, sugerencias y/o reclamaciones. Las integraciones existentes con otros sistemas debían ser optimizadas y migradas a la plataforma de integración SOA de que dispone el Principado.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Más de 250.000 peticiones recibidas por diversos canales:** telefónico, Internet, correo, presencial.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las principales **dificultades** encontradas fueron la **adaptación de las integraciones existentes con otros sistemas de información**, debido a su gran número y diversidad, y la **limpieza, transformación y migración de datos existentes en la anterior versión** de la solución.
- Un **aspecto clave de éxito** ha sido la **compatibilidad de la nueva versión de Siebel con las plataformas y productos corporativos actuales existentes** en el Principado de Asturias.
- Las **líneas de evolución en curso** se enfocan hacia un **portal del ciudadano para presentación telemática de reclamaciones, iniciativas y sugerencias** y la puesta en marcha de un **Cuadro de Mando del SAC**. Asimismo, existe una **mejora prevista** para utilizar el repositorio de información como base para **realizar campañas de marketing**.

Evolución del sistema de relación con la ciudadanía y empresa

CRM

Gobierno del Principado de Asturias
Dirección General de Modernización,
telecomunicaciones y sistemas de información



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto de Evolución del sistema de relación con la ciudadanía y empresa (CRM) tiene como **alcance la migración, mejora y ampliación de la solución actual de atención al ciudadano del Principado de Asturias (Siebel)**. Los trabajos realizados incluyen la **estandarización y homogeneización de componentes, procesos e integraciones**, la **verticalización y orientación de la solución hacia necesidades reales** y la **mejora de la arquitectura tecnológica** para responder a principios de **disponibilidad**, garantía de **nivel de servicio**, **escalabilidad** para futuras ampliaciones con nuevos servicios y/o sistemas, **seguridad e integración con sistemas y plataformas corporativas**.

Las principales **etapas** seguidas para la implantación fueron:

- **Análisis y cobertura** de la arquitectura y dimensionamiento de entornos, estudio de integraciones con otros SSII existentes, análisis de requerimientos del código existente SIEBEL v7.
- **Diseño y construcción** de integraciones con SSII previos, del sistema CRM y la migración de datos.
- **Planificación y ejecución de pruebas, formación a técnicos y usuarios.**
- **Paso a producción del CRM**, carga de datos y para de versión anterior, arranque del nuevo sistema.

Desde el punto de vista **funcional**, la iniciativa incluyó los siguientes aspectos:

- Análisis, diseño, construcción e implantación de la solución incluyendo la funcionalidad existente.
- Implantación de gestión de solicitudes para la automatización de procesos de gestión de sugerencias, quejas y reclamaciones.

Desde el punto de vista **organizativo**, el nuevo sistema de información contribuye a mejorar el funcionamiento de la Oficina de Atención al Ciudadano y a automatizar el protocolo de respuesta a peticiones y reclamaciones de los ciudadanos atendiendo a unos determinados niveles de acuerdo de servicio.

Desde el punto de vista **operativo**, el nuevo sistema simplifica la ejecución de trámites telemáticos de los ciudadanos fuera de horario de oficina, al poder ser ejecutados telefónicamente con la colaboración de personal del SAC. Y el acceso web al aplicativo favorece que el servicio del SAC sea un servicio distribuido.

La **solución tecnológica** se basa fundamentalmente en un *software base en código Siebel v8*, la *integración con la centralita telefónica a través de Genesys Gplus*, las *integraciones con otros SSII a través de la Plataforma de Integración de Sistemas SOA Suite de Oracle*, *equipos Novell Suse, Enterprise Server (SLES 9) + Linux HA* y la *utilización de bases de datos Oracle*.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Irene Fraile Gundin (*Jefa Proyecto Técnica*)
irene.frailegundin@asturias.org / M^a José Cortes
de la Cuesta (*Jefa Proyecto Funcional*)
mariajose.cortesdelacuesta@asturias.org

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

No disponible

Desarrollo de una herramienta de monitorización del grado de avance de la AE en el Principado de Asturias

Cuadro de Mando de AE

Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Monitorizar el avance de la Administración asturiana hacia la AE**, manteniendo una **radiografía permanentemente actualizada sobre el uso de los servicios por los diferentes canales habilitados**.
- Disponer de información que permita **medir la interrelación entre ciudadano y Administración** y definir **acciones de mejora de los procesos y servicios al ciudadano**, adoptando una visión analítica alejada de la filosofía transaccional orientada a las operaciones del negocio.
- Sentar una **base para crear un observatorio de AE** que permitirá, entre otros:
 - **Dar a conocer las políticas y estrategias de AE** llevadas a cabo en las diferentes AAPP.
 - **Publicar estudios, acciones e informes** realizados en el ámbito de AE.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El sistema requería **mejoras que permitieran facilitar la información en forma y tiempo acorde a las necesidades demandadas por los ciudadanos/usuarios** del Principado, de modo que se **solucionen problemas** como: *no disponibilidad de indicadores de medición de relación con ciudadanos, información no homogénea ni estandarizada en tiempo ni forma, imposibilidad de definir acciones de mejora sobre procesos, almacenamiento transaccional orientado a operaciones de negocio, sin filosofía analítica que promocióne la mejora de la calidad del servicio ofrecido al ciudadano.*

RESULTADOS ALCANZADOS

- Más de 400 servicios medidos por canales: presencial, telefónico, sms, web (servicio y oficina virtual).
- Datos históricos de servicios.
- Más de 120 modelos de informe y más información que solicitudes por canal.
- En integración con todas las piezas corporativas.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las **dificultades** fueron la búsqueda de fuentes de datos originales para cada servicio, la **definición de métricas homogéneas**, e **implicaciones de protección de datos y de cesión de la información**.
- **Aspectos clave** han sido disponer de **piezas facilitadoras del desarrollo**, limitado a extracción, favoreciendo la escalabilidad, e identificar un **modelo homogéneo de medición de servicios**.
- Algunas **lecciones aprendidas** son **definir claramente los objetivos, métricas e indicadores de medición, identificar claramente las piezas a medir, no utilizar datos personales e integrar con arquitecturas corporativas** con vocación de ampliar funcionalidades en el futuro.
- Las **líneas de evolución** pasan por incorporar todos los servicios electrónicos y piezas a monitorizar, integrar el nuevo registro entrada/salida y realizar una mejor gestión y elaboración de informes.

Desarrollo de una herramienta de monitorización del grado de avance de la AE en el Principado de Asturias

Cuadro de Mando de AE



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El objetivo del proyecto es el **estudio y estrategia de implantación de un sistema Business Intelligence orientado a dar cobertura funcional y técnica a la necesidad de conocer cómo se relaciona el ciudadano de Asturias con su Administración**, con el fin de promover y potenciar la mejora de esta relación en todos los ámbitos. Para ello se define un Sistema de Indicadores de AE que permita medir la relación Administración – Ciudadano, y se crea el correspondiente CdM que recoja y visualice los resultados y los presente de una forma clara y útil.

Las **etapas** para la implantación pasaron por *identificar los objetivos estratégicos y operativos*, definir *indicadores y métricas asociados*, establecer un *modelo analítico y diseño funcional*, identificar el *catálogo de servicios y el sistema de información* que lo soporta, establecer el *mecanismo de extracción de info y carga en el cuadro de mando* y la *implementación final del modelo*.

Desde el punto de vista **funcional**, la iniciativa incluyó lo siguientes aspectos fundamentales:

- Disponer de **métricas e indicadores** basados en objetivos estratégicos y operativos.
- **Capacidad de análisis y seguimiento de información** (consultas ad-hoc y reporting corporativo).
- **Mecanismos de toma de decisiones en base a indicadores asociados a métricas.**

Desde el punto de vista **operativo**, la iniciativa incluyó los siguientes aspectos:

- Proporcionar un **mecanismo autónomo, eficaz y seguro** de acceso a datos que dote al usuario final de libertad en la definición de informes.
- Realizar un **cambio tecnológico**, adecuándose a las nuevas tecnologías existentes para sistemas comunes en el ámbito de *Business Intelligence*.
- **Independizar** el funcionamiento del sistema operacional de la carga derivada de las acciones de análisis y reporting (nuevos módulos de software, gestión de datos, etc.)
- **Reducir los costes de desarrollo de nuevos informes.** Disponer en el menor tiempo posible de la información necesaria en el formato requerido.
- Obtener una **base de datos con arquitectura dimensional.**
- **No penalizar el rendimiento** transaccional de sus aplicativos.

La **solución tecnológica** se basa fundamentalmente en una **arquitectura basada en componentes** soportado por la *aplicación WEB analytics, tecnología J2EE y peticiones WEB* gestionadas por el OAS y resueltas por Oracle BI Server. Las herramientas utilizadas fueron **Oracle Database 10g** (gestor de BBDD), **Oracle Warehouse Builder** (diseño e implementación de los procesos de aprovisionamiento del Data Warehouse, en combinación con **Oracle Workflow**) y **Business Intelligence Enterprise Edition** (para análisis de la información y construcción de informes predefinidos en base a criterios)

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Juan Carlos García García (*Jefe Proyecto Técnico*)
juancarlos.garciagarca@asturias.org
Isabel Sierra (*Jefa Proyecto Funcional*)
Isabel.sierrablanca@asturias.org

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

No disponible

Escritorio unificado del gestor – Plataforma corporativa de tramitación

EUG



GOBIERNO DEL
PRINCIPADO DE ASTURIAS

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Ofrecer **funcionalidades de tramitación administrativa**, con posibilidad de publicación de expedientes, interoperabilidad, firma digital, integración con registro, gestión de plazos, etc.
- **Simplificar y homogeneizar**, mediante una plataforma única, la implementación de flujos de trabajo de producción administrativa, y su gestión de expedientes.
- **Disponer de un repositorio centralizado de procedimientos** (catálogo de procedimientos).
- **Disponer de una plataforma reutilizable y evolucionable** con nuevas funcionalidades.
- **Flexibilidad para ser extendido incorporando automatismos** que permiten ejecutar, de forma digital, bien el procedimiento completo o mayores porciones del mismo.
- Proporcionar mecanismos que permitan su **integración** (con servicios web) **con otras aplicaciones**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El Principado de Asturias, en su proceso de desarrollo de la AE, **detectó la ventaja de disponer de una plataforma de tramitación así como de mecanismos de interoperabilidad**.

Tecnológicamente, la transición se fundamentó en la **creación de un Framework j2ee que homogeneizara la creación de sistemas y la implantación de una arquitectura SOA**.

Como consecuencia, se lanzó la creación de una plataforma de tramitación administrativa que, desarrollada **sobre los principios de OpenFWPA y SOA**, diera cobertura a las necesidades que se pusieron de relieve en ese punto.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Plataforma ya en estado de madurez, con **más de 180 procedimientos distintos en múltiples organismos**.
- **En 2010, se han creado más 100.000 expedientes**, de amplia diversidad: *subvenciones, convocatorias públicas de empleo, registros administrativos, etc.*

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las **dificultades** encontradas fueron, dada la envergadura y número de interlocutores, disponer de **mecanismos de gestión y planificación de proyectos** y capacidad de operación y monitorización. Dada la resistencia al cambio en algunas áreas, fue clave la ejecución de **programas de implantación y soporte a usuarios, y la existencia de casos de éxito como aval de la iniciativa**.
- Algunos **aspectos clave** han sido el **enfoque incremental** del proyecto, el **reaprovechamiento de experiencias previas** en la organización o la **disposición de metodologías de trabajo completas**.
- Las **líneas de evolución** se enfocan hacia la incorporación de **mayores capacidades de interoperabilidad**, la **especialización funcional para familias administrativas** y la mejora en las **capacidades de administración / parametrización de procedimientos**.

Escritorio unificado del gestor – Plataforma corporativa de tramitación

EUG



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La Administración asturiana está inmersa en el desarrollo e implantación de su plataforma de Gobierno Electrónico. Se ha implementado un **sistema corporativo de tramitación administrativa**, el **Escritorio unificado del gestor ó EUG**, que da **completa cobertura a su gestión de expedientes**.

Este sistema posee la capacidad de parametrizar determinados aspectos de un procedimiento (por ejemplo, *los actos administrativos manejables, control de plazos, partes del expediente visibles para ciudadanos, gestión documental, registro de entrada / salida, interoperabilidad, etc.*).

Las principales **etapas** seguidas fueron: *análisis funcional; diseño técnico e implementación de la solución*, con desarrollos e integraciones; *implantación* en varios departamentos (parametrización, formación, soporte a incidencias, etc.); *aprendizaje y evolución de la solución* (funcionalidades nuevas, mayor alcance, etc.); *difusión y liberación*, bajo esquema de software libre gratuito.

Desde el punto de vista **funcional**, para su implementación se realizaron una serie de estudios para **identificar experiencias previas en tramitación electrónica en la organización**. Se realizaron **visitas a otras AAPP y se contactó con proveedores**. Además, se identificó **legislación aplicable** y se realizaron **diversos diseños funcionales** sobre los requisitos que la Ley marcaba (por ejemplo, gestión de plazos, gestión de terceros, gestión de documentación aportada, etc.).

Desde el punto de vista **organizativo**, el desarrollo del trabajo ha implicado a diversos agentes: la DG de Informática (responsable tecnológico), la DG de Modernización (responsable funcional) y algunos colectivos de usuarios (realimentación sobre adecuación funcional, escenarios de uso, etc.).

La **solución tecnológica** se ha basado en un enfoque que permite la **parametrización de ciertos aspectos** de los procedimientos y la **extensión de la plataforma mediante programación**.

Está **implementada sobre OpenFWPA**, que es un Framework de desarrollo j2ee que simplifica y homogeneiza la construcción de software en la Admon del Principado de Asturias. OpenFWPA prescribe un modelo tecnológico para la implantación de la AE basado en el desarrollo de componentes reutilizables y los principios de las Arquitecturas SOA.

Sobre estas bases, **la plataforma se implementa como un catálogo centralizado de procedimientos, una serie de componentes reutilizables** que permiten su uso por diversos sistemas **y una serie de aplicativos de usuario final** que se implementan sobre todo lo anterior.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

M^a Victoria Sanchez Costales (*Jefa Técnica*)
 mariavictoria.sanchezcostales@asturias.org
 Carmen Virgos: carmen.virgosfernandez-
 tresguerres@asturias.org (*Jefa Funcional*)

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

No disponible

Gestor de expedientes corporativo de código abierto

HELIUM



Govern
de les Illes Balears

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Govern de les Illes Balears

DG de Tecnologías y Comunicaciones

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Disponer de una **plataforma para la automatización de expedientes corporativos** que permita agilizar su implantación, reduciendo los tiempos de desarrollo.
- Ofrecer a los usuarios **una interfaz homogénea** entre diferentes expedientes.
- Disponer de una plataforma de código abierto, **aprovechable para otras administraciones**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Hasta el momento la informatización de expedientes se ha llevado a cabo mediante soluciones particularizadas, dando lugar a un conjunto de aplicaciones de backoffice heterogéneo, que complica su mantenimiento, así como su aprendizaje y uso por parte de los usuarios.

A partir de la iniciativa HELIUM se pretende desarrollar un gestor de expedientes corporativo de código abierto, integrado con la infraestructura tecnológica actual y los servicios preexistentes.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Implantado en el Consell de Mallorca.**
- Actualmente **4 expedientes departamentales de distintas DGs en desarrollo** sobre esta plataforma.
- Previsto para **2011** continuar con el desarrollo de **nuevos expedientes**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Una **dificultad** fue que algunos servicios requeridos se desarrollaban **en paralelo a su implantación**.
- Un **aspecto clave** ha sido la **existencia de servicios corporativos** no ofrecidos por Helium pero requeridos (firma digital, autenticación, registro de salida, gestión de documentos, ...).
- Algunas **recomendaciones** serían la **preexistencia de sistemas corporativos de soporte** a necesidades no cubiertas por la plataforma, la definición clara de la **estructura de usuarios** y la **implantación progresiva de expedientes**, en función del nivel de dificultad y requerimientos.
- Las **líneas de evolución** se enfocan hacia **mejoras en los sistemas de integración con servicios corporativos**, en la **interfaz de usuario y usabilidad** y en las funcionalidades ofrecidas a desarrolladores de nuevos expedientes.

Gestor de expedientes corporativo de código abierto

HELIUM



Govern
de les Illes Balears

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Govern de les Illes Balears

DG de Tecnologías y Comunicaciones

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa **HELIUM** está enfocada al desarrollo de un gestor de expedientes corporativo de código abierto, integrado con la infraestructura tecnológica actual y los servicios de gestión corporativos preexistentes.

Las **principales etapas** seguidas en la implantación han sido:

- **Adaptación a los estándares tecnológicos** de nuestra organización.
- **Integración con los sistemas corporativos existentes** (autenticación y firma digital, sistema de tramitación, gestor de documentos, etc...).
- **Implantación de nuevas funcionalidades no existentes** en las primeras versiones del producto.

Desde el punto de vista **funcional**, la herramienta Helium permite **modelar procedimientos administrativos y realizar la ejecución del flujo de los expedientes asignando los trámites a llevar a cabo a cada responsable**.

Desde el punto de vista **organizativo**, en el proyecto se distinguen tres tipos de actores, *los responsables de la administración, los responsables del desarrollo y despliegue de procedimientos y los usuarios que intervienen en la tramitación*, que a su vez tendrán perfiles diferentes según su responsabilidad dentro de cada procedimiento.

Algunos órganos colaboradores en el proyecto fueron el **Consell Insular de Mallorca** (Cesión primera versión) y la **Fundació IBIT** (Transferencia a otras instituciones).

Desde el punto de vista **operativo**, los responsables de los procedimientos acceden y ejecutan sus tareas pendientes que se corresponden con los trámites que deben llevar a cabo dentro de los expedientes. Al ejecutar un trámite el expediente avanza hasta el próximo creando la tarea correspondiente para su responsable.

La **solución tecnológica** se basa en una *aplicación web desarrollada con tecnología J2EE*, basada en el motor de workflow *JBPM*.

Como iniciativa relacionada, destaca la reutilización del gestor de expedientes de contratación del Consell Insular de Mallorca.

Asimismo, se ha **liberado el código bajo licencia GPLv2**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Andreu Font Bibiloni
afont@dgtic.caib.es
971 784178

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://sourceforge.net/projects/gehelium>
<http://plaanibal.com/web/plaanibal/documentacio>

Servicio de facturación electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Comunidades de Castilla La Mancha

Intervención General de Castilla La Mancha

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Optimizar el proceso de recepción de documentos-factura** de los proveedores de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha (JCCM), mejorando su relación comercial y la gestión interna de los documentos en los sistemas, y posibilitando el **envío de facturas en formato electrónico** de acuerdo con la legislación vigente.
- **Reducir los elevados costes de la gestión manual de la facturación**, en beneficio de los proveedores y de la propia JCCM.
- **Conocer con exactitud, rapidez y precisión las entradas y los registros** de las facturas en los sistemas de la JCCM.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La **Ley 56/2007** de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información establece la **obligatoriedad del uso de la factura electrónica en la contratación con el sector público estatal**.

Hasta la realización del proyecto, la JCCM venía recibiendo las **facturas de forma física** (correo postal o entrega en mano) **sin punto único de entrada para el registro** de las mismas.

Además, las facturas eran incorporadas al sistema de gestión de forma **manual**, y **almacenadas físicamente en papel**. **No existía un procedimiento automático de recepción, registro ni de tratamiento**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Número de **proveedores** que participan en el sistema: **22**.
- Total de **facturas electrónicas tramitadas**: **600**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Se ha presentado como **aspecto clave recibir fuerte y decidido respaldo de la JCCM** en la adopción de **instrumentos normativos** necesarios como la Orden de 01/09/2010, de la Vicepresidencia y Consejería de Economía y Hacienda, y la Resolución de 22/11/2010, de la Intervención General.
- Será elemento clave asimismo en la próxima **implantación de la contratación electrónica** en la Administración regional.
- La **resistencia al cambio desaparece** al percibir los usuarios internos las mejoras que el sistema proporciona de forma prácticamente inmediata, y que los procedimientos habituales no se ven alterados y la **colaboración de las áreas es plena**.

Servicio de facturación electrónica de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Comunidades de Castilla La Mancha

Intervención General de Castilla La Mancha

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consiste en la realización de un **análisis y definición de la comunidad de proveedores** de la JCCM y en la **implantación de una solución de intercambio electrónico** que permite la generación de facturas por parte de proveedores y la gestión de las mismas que tengan como destino la JCCM, mediante su integración en el Sistema Económico-Financiero TAREA, con las siguientes ventajas:

- **Cualquier empresa puede realizar sus transacciones comerciales** desde sus sistemas de gestión y/o la misma plataforma, sin inversiones elevadas y con independencia de sus recursos técnicos.
- **Ahorro de costes** gracias a la minimización de incidencias en el envío y recepción de las facturas, conciliación automática de facturas, eliminación del envío postal y costes asociados, etc.
- **Interoperabilidad de las facturas emitidas** frente a cualquier órgano de la JCCM.
- **Beneficio medioambiental** al dejar de emitir en papel las facturas.

Desde el punto de **vista operativo**, el servicio de facturación electrónica consiste en este **proceso**:

- Un proveedor **envía la factura a la JCCM a través de la plataforma** desde un acceso web o desde su sistema (si su integración es viable), y se transforma a un formato de digital normalizado.
- La factura se firma con el **certificado electrónico correspondiente** y se guarda en el repositorio durante el tiempo que establezca el ordenamiento jurídico vigente.
- A partir de ese momento, **se puede consultar** a través de la web el emisor y receptor de la factura, así como su estado de situación, con posibilidad de descargarla, imprimirla y comunicación a los proveedores vía SMS en el momento de abono de la misma.
- Por último, se envía la información de la factura a la JCCM para que se **integre en su Sistema de Información Económico-financiero**, a efectos de su adecuada tramitación interna automática.

Desde el punto de **vista tecnológico**, el servicio se compone de las siguientes capas:

- **Capa de tratamiento de la información:** la JCCM y los proveedores pueden enviar y recibir facturas y sus estados a través de la comunicación que deseen: a través de una web, correo electrónico, etc.
- **Capa de integración de documentos:** realiza la conversión a un formato normalizado, permitiendo la integración de los sistemas de los interlocutores.
- **Componente de firma digital:** garantiza la autenticidad del origen, integridad del contenido y el no repudio de los documentos de los proveedores.
- **Capa de gestión web:** garantiza el acceso completo a las facturas electrónicas firmadas digitalmente (generación, consulta, visualización e impresión, auditoría de firma, descarga del original firmado), y ofrece un servicio 24x7, seguro y accesible con el nivel AA del W3C.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Agustina Piedrabuena Moraleda
925 26 62 10 / apiedrabuena@jccm.es
D.G. SI y las Telecomunicaciones

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Acceso restringido a los empleados públicos y comunidad de proveedores desde:
<http://pagina.jccm.es/economia/intervencion/>

El servicio de interconexión e intercambio de datos entre administraciones de la Comunidad de Madrid

ICDA

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano / Agencia Informática y Comunicaciones



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Garantizar el cumplimiento del art. 6 de la Ley 11/2007** en que se desglosan los derechos de los ciudadanos asociados en materia de utilización de medios electrónicos con las Administraciones, en particular, el derecho, ap. 2.b), “a no aportar datos y documentos que obren en poder de las AAPP, que utilizarán medios electrónicos para recabarlos siempre que, en caso de datos personales, se tenga el consentimiento del interesado, pudiendo emitirse y recabarse por medios electrónicos.”
- **Favorecer la simplificación administrativa, la reducción burocrática y evitar desplazamientos de los ciudadanos** para adjuntar documentos a trámites administrativos, al no ser necesaria la aportación de información que ya obre en poder de la Administración.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Con la Ley 11/2007, se establece la **obligación de no requerir al ciudadano aportar documentación que ya hubiera entregado a la Admon**, agilizando así la relación entre ciudadanos y AAPP.

Como consecuencia de este concepto de “interoperabilidad”, se comenzó a pensar en la definición, desarrollo e implementación de una **aplicación capaz de interconectar diferentes unidades a efectos de reutilizar la información disponible**. Así surge el sistema ICDA que posibilita el intercambio de datos entre unidades y con otras AAPP y de este modo optimiza el tiempo invertido en la tramitación de cada procedimiento o servicio.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Uso del sistema: en 2010 1.071.400 de consultas** de documentos, evitando su aportación a los ciudadanos.
- **Usuarios: 2.049 gestores públicos autorizados** a realizar consultas de certificados asociados a documentos requeridos en procedimientos o servicios.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Preferible usar plataformas de intermediación a conexión directa** con órganos cesores de datos, unificando requisitos tecnológicos (seguridad, comunicaciones) y organizativos (convenios, etc.).
- **Clave: compatible con arquitecturas de desarrollo y ejecución existentes** (J2EE, servidores de apps, BBDD, etc.), **desarrollo en código abierto y uso de WebServices y XML en peticiones-respuestas**.
- **Inconvenientes:** debe comunicarse con **distintos proveedores de información, implicando distintos requisitos de conexión** en cuanto a tecnologías, protocolos, seguridad, comunicaciones, etc.
- Las **líneas de evolución** incluyen incorporar **nuevas consultas**, habilitar la **emisión de certificados de datos a ciudadanos** a partir de las consultas disponibles, **ofrecer consultas a otras AAPP y mejoras técnicas**: WS-Security, gestión centralizada de certificados, monitorización del uso.

El servicio de interconexión e intercambio de datos entre administraciones de la Comunidad de Madrid

ICDA

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano / Agencia Informática y Comunicaciones



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

Esta iniciativa nace con el fin de **garantizar la inter/intraoperabilidad entre AAPP, evitando al ciudadano presentar documentos ya en poder de las AAPP**. En caso de que el ciudadano autorice la consulta, sus datos serán facilitados por Unidades de CM o mediante consulta a BBDD de otras AAPP.

La **Agencia de Informática y Comunicaciones (ICM)**, organismo **responsable del desarrollo del sistema**, ha seguido las siguientes **fases**: *Definición de requisitos funcionales y técnicos; Diseño técnico y Plan de pruebas; Construcción, instalación, pruebas de integración y rendimiento, validación funcional y certificación; e Implantación, puesta en producción, formación y difusión.*

Dado el carácter personal de los datos, existen **estrictos protocolos de funcionamiento y seguridad** que garantizan la protección de la información consultada: el ciudadano debe autorizar, previa y expresamente, se requiere la habilitación de perfiles específicos, y se hace trazabilidad continua (quién, qué y para qué consulta) y análisis periódicos de las consultas realizadas en cada Consejería.

Desde el punto de vista **organizativo**, ha sido **necesario firmar acuerdos y convenios con las AAPP que ceden datos, para establecer los términos, requisitos y datos a intercambiar**. Existe un convenio marco con el MAP que incluye un servicio de verificación de datos, y diversos convenios con otras entidades (AEAT, DGT, INE,...) para consulta de datos de ciudadanos sobre sus BBDD.

Desde el punto de vista **operativo**, existen **protocolos de autorización y acceso** que aseguran que sólo acceden aquellos empleados autorizados, a procedimientos concretos y sólo para consultas permitidas en cada procedimiento. Además, está directamente relacionado con los formularios, contemplando todos los nuevos formularios la **posibilidad de que el ciudadano aporte o autorice individualmente a la CM la consulta** de aquellos datos que estén disponibles a través de ICDA.

Existen **tres módulos en la arquitectura tecnológica** de la herramienta:

- **Módulo ICDA_WEB**: consulta manual de certificados, tanto externos como internos, donde el usuario sólo accede a los procedimientos para los que ha sido autorizado.
- **Módulo ICDA_WS**: Web Service enlazado con ICDA_WEB y otras aplicaciones para lanzar consultas. Las peticiones se firman y envían al organismo cedente de datos, almacenando trazabilidad (NIF gestor, NIF/CIF ciudadano/empresa, tipo de consulta y procedimiento para el que se consulta). A efectos de protección de datos del ciudadano, no se guardan los datos obtenidos en cada consulta.
- **Módulo ICDA_ADMIN** (Administración): Permite el alta nuevos certificados (incluyendo esquemas de respuesta (xsd), representación de datos (xsl) y ruta del keystore con certificado de firma de petición). También permite la autorización de aplicaciones y creación de grupos de certificados (consultas) a los que accederán los usuarios.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Nicolás López-Manzanares Beltrán (*Jefe de Área de Definición de Soluciones Integradas / ICM*)
nicolas.lopez-manzanares@madrid.org
915800376

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Portal Corporativo interno de la Comunidad de Madrid (*sólo para empleados públicos de la Comunidad de Madrid*).

Plataforma de Interoperabilidad del Gobierno de Canarias

PLATINO



Platino
Plataforma de Interoperabilidad del
Gobierno de Canarias



Gobierno de Canarias
Consejería de Presidencia,
Justicia y Seguridad

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Canarias

DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías
Inspección General de Servicios

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Cumplir los requisitos establecidos en el artículo 6 apartado 2b) de la Ley 11/2007** en relación a la eliminación de la necesidad de aportación por los ciudadanos de documentos que obren ya en poder de las Administraciones Públicas.
- **Optimización de costes en la telematización de procedimientos** debido a la reutilización de componentes.
- **Acortar los plazos en proyectos de administración electrónica**, que solamente deben centrarse en su negocio y no en aspectos técnicos (ya resueltos).
- Facilitar la **construcción normalizada y optimizada de los portales web, gestores de expedientes**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El escenario tecnológico inicial de los sistemas de información del Gobierno de Canarias estaba formado por **diferentes aplicaciones departamentales y con diferentes grados de madurez**, esas aplicaciones implementaban total o parcialmente funcionalidades de carácter genérico. La repetición de este tipo de componentes además de una serie de servicios horizontales suponían a nivel de aplicaciones que se conformara una **malla difícil de mantener y evolucionar**.

Todo ello, más la Ley 11/2007 y las Acciones para la Modernización de la AAPP motivaron el proyecto PLATINO.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Se han implantado **11 servicios**.
- **Formación completa a todos los interlocutores y responsables** funcionales de todas las Consejerías.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Dificultades técnicas** derivadas de la **utilización de otras soluciones tecnológicas** como .NET en algunas unidades organizativas que integraron sus sistemas con PLATINO (desarrollado en J2EE).
- Destacar la **formación del personal** de sistemas y del equipo de desarrollo.
- Los criterios seguidos para complementar la plataforma deberían ser siempre mantener la **utilización de estándares**.
- La **seguridad, la autorización, la monitorización, la traza y la gestión de errores** fueron los elementos que se identificaron como contribución necesaria al proyecto, no incluidos en los productos estudiados en aquel momento.

Plataforma de Interoperabilidad del Gobierno de Canarias

PLATINO

Gobierno de Canarias

DG de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías
Inspección General de Servicios



Platino
Plataforma de Interoperabilidad del
Gobierno de Canarias



Gobierno de Canarias
Consejería de Presidencia,
Justicia y Seguridad

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa tiene como fin desarrollar la plataforma PLATINO del Gobierno de Canarias para dar soporte a la administración electrónica, con un modelo de arquitectura donde la **reutilización** y los distintos aspectos de **interoperabilidad** son los ejes que han marcado la estrategia.

Las **fases para el desarrollo del sistema** han sido: *Fase previa*, reingeniería, simplificación y normalización; *Fase de Inicio*, establecimiento de comunicación, validación, definición del alcance preliminar; *Análisis de la integración*; *Construcción, diseño e integración del procedimiento con la plataforma*, y en paralelo el ajuste si es necesario; *Pruebas de integración*; *Puesta en producción del procedimiento*; *Creación de una oficina técnica de soporte a la plataforma*; *Protocolo de reporte de incidencias* sobre la plataforma; *Protocolo de despliegue de nuevas versiones* de los diferentes servicios que compone la plataforma.

Desde el punto de vista **funcional**, PLATINO tiene **carácter único y obligatorio** para toda la Admon de Canarias y sus organismos públicos. Los servicios existentes en PLATINO deberán ser utilizados para todas aquellas funcionalidades que se pretendan ofrecer relacionadas con la **prestación de servicios por medios electrónicos**, como la *firma digital*, *el registro de entrada / salida*, *la gestión de documentos electrónicos de tramitación*, etc.

Desde el punto de vista **organizativo**, existe una **Oficina Técnica de PLATINO (OTP)** para dar **soporte a todos aquellos sistemas que deseen integrarse y operar con la plataforma**, siendo responsable de la resolución de incidencias y gestión de los desarrollos correctivos y evolutivos, incluyendo el despliegue de aquellos nuevos servicios que sean de utilidad para la organización.

Desde el punto de vista **operativo**, PLATINO está **disponible 365 días al año, 24 horas al día**.

En relación a **la solución y arquitectura tecnológica**, se adoptó la **Arquitectura Orientada al Servicio (SOA)**, donde las aplicaciones distribuidas están compuestas de **servicios granulares y reutilizables**, con **interfaces bien definidas, públicas y conformes a estándares**. Adicionalmente sigue otros paradigmas arquitectónicos:

- Es una **Arquitectura Dirigida por Mensajes (MDA)**, donde las aplicaciones emisoras envían mensajes a las aplicaciones receptoras.
- Es también una **Arquitectura Dirigida por Eventos (EDA)**, donde las aplicaciones pueden generar y consumir mensajes de forma totalmente desacoplada (de forma asíncrona).

Para integrar todos estos aspectos se necesitaba basar la plataforma en un **modelo de Enterprise Service Bus (ESB)**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Oficina Técnica de PLATINO (OTP):
<http://www.gobiernodecanarias.org/platino/soporte/index.html>

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Página web de difusión del proyecto PLATINO:
<http://www.gobiernodecanarias.org/platino/>

Modelo Catalán de Interoperabilidad: Las plataformas tecnológicas corporativas

“PICA – Via Oberta”

Generalitat de Catalunya

Dpto. Gobernación y Administraciones Públicas /
Consorci Administració Oberta de Catalunya



DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- El objetivo principal es **facilitar el intercambio de datos entre administraciones** y substituir paulatinamente la aportación documental por parte del ciudadano en soporte papel.
- El acceso a los datos y documentos electrónicos es ofrecido desde una doble modalidad: **consultas individuales y consultas por lotes**. Ambas pueden ser activadas indistintamente por un empleado público o automáticamente por parte de una aplicación informática.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El **embrión del modelo fue el proyecto “Padrón”**, documento en poder de las administraciones locales y el más necesitado por la Generalitat, y el proyecto “TFN-Título de familia numerosa”, documento en poder de la Generalitat y el más necesitado por la administración local. Hoy son más de 700 los ayuntamientos adheridos, representan el 85.24 % de la población catalana y durante lo que va de año ya se han realizado más de 650.000 consultas. También ha actuado como embrión el sistema de consultas de datos tributarios que se estableció entre la Generalitat de Catalunya y la AEAT el 2004 al cual se sumó el Ayuntamiento de Barcelona el 2006.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Más de **2500 usuarios** autorizados y más de **30 aplicaciones** integradas.
- **416 entes** de la administración local y otras entidades adheridas al Convenio Marco de Interoperabilidad.
- **13 servicios** en el catalogo, **más de 2 millones** de intercambios de datos.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- **Algunas dificultades** derivaron de la **disponibilidad técnica de los emisores de datos**, el **poco desarrollo de sistemas de gobierno entre emisores, nudos de interoperabilidad y receptores de información para la disponibilidad real de los datos**. Asimismo, otra dificultad fue que **la interoperabilidad no es tan tecnológica como jurídico-organizativa**.
- La solución se basa en una arquitectura SOA (Service Oriented Architecture) pero que a su vez ofrece otros canales alternativos debido a la diversidad tecnológica de los Backoffices y con el objetivo de facilitarles la integración con la plataforma.
- El **éxito del proyecto depende en gran medida de la voluntad de colaboración** de las AAPP y entes públicos.

Modelo Catalán de Interoperabilidad: Las plataformas tecnológicas corporativas

“PICA – Via Oberta”

Generalitat de Catalunya

Dpto. Gobernación y Administraciones Públicas /
Consorci Administració Oberta de Catalunya



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El modelo catalán de Interoperabilidad **engloba en su ámbito tecnológico dos plataformas (PICA y Via Oberta) y los servicios que se han desarrollado para facilitar la transmisión telemática** de datos y documentos electrónicos procedentes de las AAPP, posibilitando la sustitución de certificados y otros documentos en soporte papel, en los procedimientos administrativos.

Desde el punto de vista **funcional**, actúa **obteniendo los datos del emisor y mostrándolos al requeridor en un formato electrónico adecuado para el tratamiento posterior de los datos**. Esta información se obtiene con garantías jurídicas y con distintos mecanismos de seguridad basados en usuario/password y certificados de firma electrónica. Así, los datos y documentos emitidos por los diferentes organismos y en función del organismo emisor se firman electrónicamente con certificados reconocidos que los autentifica.

Desde el punto de vista **organizativo**, para poder utilizar los servicios de PICA y Via Oberta, si es una administración que no es la Generalitat de Catalunya tiene que estar adherido al **Convenio para el impulso y desarrollo de la interoperabilidad de los sistemas de información de las administraciones catalanas** (CMI). Si se trata de un departamento u organismo de la Generalitat, el convenio marco ya lo ampara y no requiere adherirse.

Desde el punto de vista **operativo**, en un primer momento se planificó el desarrollo de una **plataforma tecnológica que uniera centralizadamente todas las necesidades del conjunto de las administraciones catalanas**. En 2007 la Generalitat desarrolla su propia plataforma, denominada **Plataforma de Integración y Colaboración Administrativa (PICA)**, que se encuentra operativa para actuar como un bus de integración y para mejorar el rendimiento en aquellos casos en que el intercambio de información tenga lugar dentro del ámbito de los diferentes departamentos de la Generalitat. Ambas plataformas están **conectadas y el catálogo de servicios de ambas está sindicado en el Catálogo de datos** y documentos electrónicos interoperables de Catalunya.

Desde el punto de vista de la **solución tecnológica**, tanto PCI como PICA son unas **plataformas que sirven como base para construir servicios de colaboración interadministrativa**, ofrecen una mensajería genérica para todos los servicios, realizan el control de acceso: *autenticación y autorización*, además de aportar *uniformidad en los desarrollos* de los servicios y garantizan la *seguridad de las transacciones* (MTI), también aportan herramientas para gestionar la *trazabilidad y las auditorias* y gestionan los *mecanismos jurídicos* para acceder a la información y ambas dan respuesta la **Convenio Marco de Interoperabilidad**. Las plataformas tecnológicas se soportan fundamentalmente sobre BEA Weblogic App Server y BEA Weblogic Integration, LDAP/UDDI, Liferay 4.2.2, Alfresco 1.3/2.1 y Oracle 10.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Montserrat Soler Sala
935676922 / montse.soler@gencat.cat
Directora de Oficina para el Desarrollo de la AE

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/Inici/SERVEIS/Serveis-de-col-laboració-interadministrativa/Via-Oberta/Com-sol-licitar-ho

Reducción de documentación a presentar por la ciudadanía y empresas



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática



DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Detectar, analizar, priorizar y proponer nuevas interoperabilidades** a acometer.
- Establecer y mantener **convenios de colaboración** a través de acuerdos con Administraciones Públicas.
- **Implantar nuevas interoperabilidades** con Administraciones Públicas:
 - Adaptando los formularios de solicitud y la información que se ofrece a ciudadanía y empresas.
 - Adecuando e implantando sistemas y soluciones tecnológicas como soporte para la interoperabilidad.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Se partió de la premisa de que era necesario **reducir la carga administrativa** de los procedimientos del Principado de Asturias, y una de las principales acciones era evitar la **aportación de diversa documentación**, cumpliendo el derecho de los ciudadanos a no aportar datos y documentos que ya obren en poder de las AAPP (**Leyes 30/92 y 11/2007**). Además, anteriormente a este proyecto, existía una descentralización a la hora de pedir la información a otros organismos lo cual provocaba un descontrol.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Más de **130.000 documentos** interoperables consultados en 10 meses.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- El disponer de una **Plataforma J2EE, desarrollada en openFWPA**, ha proporcionado flexibilidad, ahorro de costes, escalabilidad, ahorro en mantenimiento, integración sencilla en la arquitectura.
- Se desarrolló un **Módulo común de interoperabilidad**, basado en arquitectura SOA, que es un único punto donde se realiza la gestión y al que las aplicaciones llaman para poder obtener un certificado, y que es escalable para poder añadir nuevas interoperabilidades.
- El proyecto ha requerido **acuerdos de colaboración con diferentes organismos** o “end point” y satisfacer sus necesidades técnicas para poder llevar a cabo las integraciones.

Reducción de documentación a presentar por la ciudadanía y empresas



Gobierno del Principado de Asturias
Dirección General de Informática



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consiste en cuatro aspectos fundamentales:

- **Interoperar con diferentes administraciones** (AEAT, TGSS, Catastro, etc.) con el objetivo de obtener de manera telemática determinados certificados que deben aportar ciudadanos y/o empresas en los procedimientos administrativos a través de convenios con dichas administraciones.
- **Desarrollar servicios internos integrados** con las herramientas corporativas de gestión administrativa para realizar la interoperabilidad con estos organismos desde un único punto de acceso.
- **Disponer de una herramienta** que sea utilizada por aquellos gestores que no dispongan de herramienta de gestión de expedientes corporativa para consultar estos documentos interoperados.
- **Publicar resoluciones** identificando los documentos que no son necesarios adjuntar, previa autorización del ciudadano/empresa, así como los procedimientos donde aplican.

De esta forma, la Administración del Principado puede **realizar consultas directamente**, previa autorización, a las fuentes de información origen para obtener los datos y documentos que antes eran pedidos a ciudadanía y empresas para verificar sus datos de identidad, de residencia o de ausencia de deudas tributarias, entre otros.

Desde el **punto de vista funcional**, la plataforma corporativa permite el acceso telemático a diversos documentos de otras Administraciones, tanto del Estado como de la Comunidad Autónoma (AEAT, TGSS, Ente tributario del Principado de Asturias, Catastro, Dirección General de la Policía, etc.), estando dicha información disponible en las herramientas de gestión corporativas y en la herramienta externa para aquellos que no dispongan aún de la nueva versión de la herramienta de gestión administrativa.

Desde el **punto de vista organizativo**, se puede realizar el uso centralizado de la petición de aquellos documentos administrativos interoperados, existe un control de usuarios asociados a sus procedimientos de gestión y se elaboró un marco normativo (resoluciones) que ampara la interoperabilidad dentro de la Organización.

Desde el **punto de vista operativo**, la aplicación consta de accesibilidad AA y disponibilidad 24x7.

De cara al futuro, se plantean dos ámbitos de actuación en el marco del proyecto:

- Incorporar **nuevas interoperabilidades** como la vida laboral, domicilio fiscal, IAE o Renta.
- **Realizar mejoras** en la aplicación de interoperabilidad que manejan los gestores.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Juan Carlos Rodríguez Rodríguez
juancarlos.rodriguezrodriguez@asturias.org

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

www.asturias.es/openfwpa

Interfaz de Interoperabilidad "IDI"



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

Direc. de Innovación y Administración Electrónica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Posibilitar la integración de los datos y certificados obtenidos por medio de la interoperabilidad, de la manera más sencilla posible.
- Disponer de una **plataforma alternativa accesible y flexible que permita la integración en la tramitación de expedientes.**
- **Dotar al personal funcionario que tramita los expedientes de una herramienta fácil y accesible** para acceder a estos datos y certificados obtenidos por los procedimientos de interoperabilidad.
- **Evitar a los ciudadanos la aportación de documentos que obren en poder de las AAPP,** en consecuencia con los requisitos de la Ley 11/2007.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

En el año 2005, el Gobierno Vasco culminó la puesta en marcha de la **Plataforma Tecnológica para la e-Administración, PLATEA**. Dicha plataforma provee a las distintas aplicaciones del Gobierno Vasco de los **sistemas necesarios para la digitalización de los procedimientos administrativos de acuerdo a la Ley 11/2007**. Uno de los servicios que proporciona la infraestructura es el de Validación y Terceros, que facilita la **interoperabilidad, tanto interna,** entre aplicaciones del Gobierno Vasco, **como externa,** con Diputaciones Forales, Administración General del Estado y Administraciones Locales.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Disponible para todo el personal tramitador autorizado** de cualquier procedimiento administrativo para los servicios de interoperabilidad que están en producción.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las **principales dificultades** no han sido tanto tecnológicas en la implantación de la solución de interoperabilidad como **en la coordinación con otros equipos de desarrollo tanto a nivel interno,** en el Gobierno Vasco, **como a nivel externo,** con la AGE o las Diputaciones Forales.
- El **aspecto clave** de la implantación ha sido gestionar un **entorno de trabajo orientado a servicios (SOA)** donde ha sido importante **definir minuciosamente todas las posibilidades de integración entre las aplicaciones y la infraestructura tecnológica para la e-administración** del Gobierno Vasco (Platea). Con la integración de estos servicios en las aplicaciones departamentales que usan Platea, es preciso proveer a las mismas de mecanismos tecnológicos avanzados que permitan gestionar las dependencias de servicios externos.

Interfaz de Interoperabilidad "IDI"



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno Vasco

Direc. de Innovación y Administración Electrónica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El objetivo de la iniciativa fue desarrollar una aplicación web, IDI, que permite al personal tramitador, desde un procedimiento administrativo, **acceder a los datos y certificados obtenidos**, a través de la interoperabilidad, desde su propio ordenador, con todas las garantías de legalidad y seguridad.

Dentro de las **tareas de implantación** se incluyen tanto las referentes a la *utilización de los Servicios de Validación y Terceros* desde la infraestructura tecnológica de la e-administración Platea como a las del *diseño del Interfaz de Interoperabilidad* para aquellos Departamentos que no están en condiciones de integrarse aún con la infraestructura.

Funcionalmente se propone así un **escenario de interoperabilidad** dentro de la infraestructura PLATEA (Plataforma de la e-administración del Gobierno Vasco), de modo que **cualquier trabajador** del GV, previa autenticación en la aplicación, **podrá acceder** a la misma **y visualizar** aquellos **servicios a los que tiene autorización de acceso**. Las autorizaciones de acceso a la aplicación seguirán los mismos parámetros basándose en la normativa del **procedimiento administrativo que gestiona el personal** que requiere el acceso al servicio de interoperabilidad.

Desde el punto de vista **operativo** el conjunto de servicios de interoperabilidad está disponible como servicios invocables desde las aplicaciones departamentales en el Catálogo de Servicios de Validación y Terceros (SVT). Se trata de **utilizar la infraestructura de acceso a servicios desde una aplicación departamental consumidora**, que realiza la invocación dinámica a los servicios, siempre y cuando disponga de los permisos necesarios, de acuerdo al sistema de autorizaciones.

La **integración tecnológica entre los distintos sistemas** tanto a nivel interno como externo se ha realizado *a través de servicios WEB*, usando protocolos de comunicación mediante *protocolo SOAP sobre HTTP*, protocolo de comunicación basado en *XML*, usando **mecanismos de firma digital** para el aseguramiento de la autenticidad, integridad y no repudio de acuerdo a *protocolos estándares del W3C*. Además, para las transmisiones de datos externos todos los mensajes incluidos en las mismas se firman digitalmente. Las **comunicaciones son cifradas a nivel de aplicación** utilizando el protocolo **HTTPS**.

En este Proyecto **se ha utilizado toda la experiencia que en su día se adquirió con la puesta en marcha del proyecto de Sustitución de Certificados en Soporte Papel**, proyecto que se abordó conjuntamente con el entonces denominado Ministerio de Administraciones Públicas. Todos los intercambios externos de datos siguen la especificación SCSP, resultado de ese Proyecto.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Arturo López Ruiz
945019154
alopez-san@ej-gv.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

No existe

Aplicación web para la verificación de datos personales de un ciudadano - Supresión de Fotocopias -

“SUFO”



Junta de
Castilla y León

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Permitir, a cualquier organismo de la ACCyL, **sustituir certificados en papel por certificaciones electrónicas con plenas garantías jurídicas.**
- Facilitar el **cumplimiento del artículo 6.2.b de la ley 11/2007** de no pedir a los ciudadanos documentos que obren en poder de la administración.
- **Simplificar los procedimientos** administrativos y **mejorar la eficiencia** de la tramitación administrativa en el contexto de la JCyL.
- Disminuir el **volumen de expedientes** tramitados.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Antes de la publicación de la Ley 11/2007, las AAPP requerían que el ciudadano presentara muchas fotocopias, y documentos en general, para llevar a cabo los tramites de los procedimientos administrativos.

Cuando se publica la Ley 11/2007, la ACCyL arranca con el proyecto en 2008 para evitar que el ciudadano tenga que presentar fotocopias innecesarias, siendo el impulso definitivo la firma del convenio con el Ministerio y la publicación del decreto de simplificación administrativa.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **194 procedimientos administrativos** con algún acceso a servicios de interoperabilidad autorizado.
- **1.239 Empleados públicos** habilitados.
- **1.378.117** consultas realizadas hasta diciembre de 2010.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Se encontraron **dificultades** como la **securización de servicios web y la interoperabilidad de firmas** electrónicas SOAP generadas, así como el procedimiento de autorizaciones por parte del Ministerio para el consumo de ciertos servicios, especialmente en el caso del cedente INE limitando en parte el uso de estos servicios.
- El **soporte recibido por el grupo de trabajo de interoperabilidad del Ministerio** ha sido una pieza **fundamental para el éxito actual del proyecto.**
- La **plataforma SOA de la ACCyL ha simplificado mucho el acceso y la publicación de los servicios**, liberando a los clientes de la parte de seguridad y restringiendo a un único punto el acceso a la red SARA y la implantación de políticas de seguridad corporativas para el proyecto de interoperabilidad.

Aplicación web para la verificación de datos personales de un ciudadano - Supresión de Fotocopias -

“SUFO”



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Junta de Castilla y León

Consejería de Administración Autonómica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La iniciativa consiste en el desarrollo de una aplicación web para la **verificación de datos personales de un ciudadano** a través de intercambio de datos con otras Administraciones y dentro de la misma Administración, **sin necesidad de que éste presente la documentación correspondiente en papel.**

Desde el punto de vista **funcional** el proyecto engloba **cuatro líneas** de trabajo, **la aplicación web SUFO** que permite la verificación de los datos personales de un ciudadano sin necesidad de que éste presente la documentación correspondiente en papel, **la plataforma SOA de interoperabilidad** que permite la consulta de datos personales para un ciudadano en relación a los servicios ya detallados y ofrece un único punto de acceso a los desarrolladores, **la interoperabilidad interna de JCyL** donde se han desarrollado y publicado dos servicios de interoperabilidad de datos internos de la comunidad, y **la oficina de interoperabilidad** para la gestión del ciclo de autorización.

Desde el punto de vista **organizativo**, ofrece la funcionalidad necesaria para cumplir con las medidas de seguridad y **requisitos que la ACCyL como cesionario de la información debe cumplir.**

Por otra parte, desde el punto de vista **operativo**, se debe recalcar que existen dos tipos de acceso en la herramienta, **acceso Administrativo y acceso Técnico.**

Desde el punto de vista de la **solución tecnológica** se han utilizado las siguientes herramientas:

- Tecnología **J2EE** para el desarrollo de las aplicaciones.
- **Protocolos de transferencia** de hipertexto: *RFC 2616: Hypertext Transfer Protocol -- HTTP/1.1.*
- **Integración de datos y aplicaciones:** *Extensible Markup Language (XML) Simple Object Access Protocol (SOAP) 1.1 Web Services Description Language (WSDL) XML Schema Part 1: Structures & Part 2: Datatypes.*
- **Seguridad:** *The SSL Protocol Version 3.0.*
- **Firma electrónica avanzada**, con certificado electrónico emitido a nombre del participante que cumpla las *especificaciones UIT X.509 v3*, o versiones posteriores. *XML-Signature Syntax and Processing (W3C Recommendation 12 February 2002) RFC 2459: Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and CRL Profile.*

La **experiencia cedida por el Ministerio** y la **definición clara de esquemas (SCSP)** ha hecho muy sencillo definir una instrucción técnica para el desarrollo de servicios web internos de interoperabilidad cedentes de datos en la ACCyL.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Isabel Valle de Juana
983411209 / valjuais@jcyL.es
Jefe de Servicio de Innov. y Proy. Informáticos

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Los enlaces al proyecto y a la documentación son internos.

Sistema de interconexión de la plataforma de Administración Electrónica con los sistemas de back-office de Consejerías y Organismos Autónomos (eSatélites)

Gobierno de la Región de Murcia

DG de Informática y Comunicaciones



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Disponer de una **metodología de colaboración** entre los departamentos de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (CARM) y la plataforma de e-Administración (eA) que, minimizando los posibles cambios en los procesos internos, permitiera avanzar en:
 - Poner a disposición de los ciudadanos y empresas el **mayor número de procesos administrativos** de la CARM.
 - **Acelerar el time-to-market de nuevos servicios telemáticos** gracias al uso de procesos compartidos y tecnologías como los servicios web.
 - **Mejorar en la calidad de servicio** al ciudadano y a los colaboradores de la Comunidad Autónoma.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Las aplicaciones departamentales estaban **diseñadas de modo estanco y con dificultad para interoperar y colaborar con otras aplicaciones**. Esto, unido al **proceso de transferencia de competencias** y la **disparidad de culturas organizativas y procedimientos informáticos**, complica el desarrollo de iniciativas como la Administración Electrónica.

Por ello, es necesaria la puesta en marcha de un proyecto de **normalización de la conexión (eSatélites) en cada Consejería y Organismo Autónomo (OA)**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **14 satélites** en Cons. y OA.
- Más de **150 esquemas de datos en uso** entre la plataforma eA y los eSatélites.
- Más de **100.000 trámites entregados** de la plataforma eA hacia los eSatélites.
- Más de **2.000.000 de notificaciones y comunicaciones**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Los principales **aspectos clave** han sido disponer de una **plataforma centralizada de servicios** como punto único de acceso de los eSatélites a los servicios, la **clonación de satélites** permite replicar la parte común a todos, que incluye los clientes y servicios web genéricos y las interfaces entre la plataforma eA y los eSatélites, la **Arquitectura SOA** permite tener servicios web y clientes de servicios web en los satélites y que las **tecnologías** utilizadas son **homogéneas**.
- Las **dificultades encontradas** tienen que ver con el **diferente nivel de desarrollo** en los departamentos de informática de las Consejerías y OA, los **cambios y reestructuraciones organizativas** inciden en el reparto de los satélites y la **falta de Back-Office** para formularios electrónicos de procedimientos que aún no disponen de sistema informático.

Sistema de interconexión de la plataforma de Administración Electrónica con los sistemas de back-office de Consejerías y Organismos Autónomos (eSatélites)

Gobierno de la Región de Murcia

DG de Informática y Comunicaciones



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la **implantación de una solución que proporcionase una metodología y un marco de trabajo** para documentar las capacidades de negocio y dar soporte a las actividades de integración y consolidación de las Consejerías y Organismos Públicos de la CARM con los servicios prestados por la plataforma de eA, avanzando de esta forma en la **integración e interoperabilidad de aplicaciones y servicios de las entidades públicas de la Región de Murcia**.

Entre dichos servicios, destacan la **entrega a los back-office de las solicitudes online** de ciudadanos tramitadas a través de la web, la **solicitud de datos a dichos back-office** para la generación de determinados certificados pedidos por el ciudadano u otras administraciones, o la **invocación de determinados servicios de eA** como la actualización de la información sobre expedientes o las notificaciones telemáticas.

Desde el punto de **vista organizativo y operativo**, participaron en su puesta en marcha el **grupo de trabajo de eAdministración, y los Servicios de Informática de las distintas Consejerías y OA** que son los concedores de los sistemas de gestión internos.

Desde el punto de vista de la **solución tecnológica**, se utilizó una solución basada en una **Arquitectura Orientada a Servicios (SOA)**, que fomenta la compartición de funciones de aplicación de manera remota a través de las redes y que resulta poco intrusivo en los procedimientos y modo de trabajar de las distintas Consejerías. Cada eSatélite es una aplicación instalada en una Consejería u OA con un conjunto de requisitos HW y SW. Dicha aplicación se conecta a la plataforma eA e **implementa servicios web estandarizados** como la entrega de los trámites realizados en la plataforma eA certificados telemático, notificaciones y consulta de expedientes.

En relación a la implantación de las aplicaciones satélites, se podría hablar de **dos niveles**: por un lado se produce un **desarrollo inicial del servicio genérico**, y posteriormente la **implantación en cada uno de los satélites**. A partir de ese momento, tiene lugar la incorporación continua de servicios finales en cada satélite, que supone el desarrollo y/o parametrización de los esquemas y conectores correspondientes.

En cuanto a posibles líneas de **evolución futura**, se continuará con la incorporación de nuevos formularios, notificaciones y comunicaciones, además de la incorporación de nuevos servicios como la consulta de expedientes, la plataforma de interoperabilidad, la conexión unificada con el servicio de registro de entrada/salida y los servicios de seguridad basados en PKI adicionales a los actuales.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Pedro Olivares Sánchez
968 357 654
pedro.olivares@carm.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Acceso a las aplicaciones satélites restringido a los empleados públicos.

Central de Información del Sector Público



Junta de Comunidades de Castilla La Mancha

Intervención General de Castilla La Mancha



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Crear un **modelo unificado de “Central de Información del Sector Público Regional” integrado e interoperable** que agrupe, aprovechando las nuevas tecnologías, a todos los entes públicos dependientes de la Junta de Comunidades de Castilla La Mancha (JCCM), así como en los que ésta participe.
- **Facilitar la toma de decisiones estratégicas** en el ámbito de las finanzas públicas y la gestión económica del conjunto de entes públicos de la JCCM.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Se detectaban **perdidas de información** sobre inversiones y actividades de las entidades públicas al estar fuera de los Presupuestos Generales y de la Cuenta General, en parte debido al **gran aumento y complejidad** del sector público autonómico. Asimismo, la creación de la Central de Información facilitaría el **cumplimiento de la Ley General de Estabilidad Presupuestaria**, así como los Acuerdos del Consejo de Política Fiscal y Financiera, estableciendo un **canal de normalización, sistematización y centralización** de la información de los distintos entes públicos y agentes que la demandan.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Número de entes públicos regionales adheridos: **104 (totalidad)** de los entes públicos).
- Número de transacciones realizadas: **2.000**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- El sistema **incrementa la “calidad” de la información** obtenida, puesto que evita errores u omisiones en la información requerida y permite que la información esté disponible para los departamentos implicados en la gestión de los entes públicos.
- La transparencia en el ámbito de la gestión de los fondos públicos **implica una apuesta decidida por un cambio** conceptual de la administración, que tradicionalmente venía escudándose en una serie de prerrogativas para mantener la opacidad de su funcionamiento.

Central de Información del Sector Público



Junta de Comunidades de Castilla La Mancha

Intervención General de Castilla La Mancha



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consiste en la creación de una “Central de Información” para **proporcionar la información de gestión** necesaria a los distintos entes públicos de la JCCM y agentes estatales que la demandan, que permita disponer de **información cualificada y estructurada** y facilite su **transmisión, calidad y consolidación y la toma de decisiones estratégicas**.

Desde el **punto de vista funcional**, la Central de Información permite:

- **Plasmar la relación de todas las entidades** que conforman el Inventario de entidades públicas.
- **Analizar la información estructurada** asociada a la entidad.
- Establecer qué **información no estructurada** tendrá la opción de anexar cada ente.
- **Crear un punto de acceso único** de introducción y consulta de información a través de Internet.

Desde el punto de **vista operativo**, la Central de Información está constituida por diversos subsistemas, como el **Catálogo de Entes**, que recoge los datos maestros; el **Planificador de Actividades**, que permite al usuario definir la información a solicitar, plazos de entrega y entes que han de remitirla; y el **Sistema de Información**, para la recepción, análisis, consolidación y explotación de la información recibida.

Las **principales fases** seguidas para la implantación han sido las siguientes:

- *Diseño y dimensionamiento.*
- *Disponibilidad de hardware y licencias de desarrollo.*
- *Revisión y aprobación del diseño funcional por los usuarios.*
- *Prototipo de solución y funcionalidad básica.*
- *Validación de pruebas Unitarias y de Integración.*
- *Formación a usuarios.*
- *Entrada en producción.*

Desde el **punto de vista tecnológico**, el sistema se divide en varias aplicaciones:

- **SAP Enterprise Portals:** soporta la funcionalidad del Catálogo de Entes y Planificador de Actividades y es el interface del usuario en todo momento.
- **SAP Business Warehouse:** es el contenedor de toda la información que llega a la Central de Información y el que permite la explotación del Sistema de Información.
- **Gestor Documental:** es el repositorio donde se encuentra toda la información no estructurada de los entes. Es posible la utilización de cualquier gestor documental certificado por SAP.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Agustina Piedrabuena Moraleda
925 266 210 / apiedrabuena@jccm.es
D.G. SI y las Telecomunicaciones

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

Acceso restringido a los empleados públicos desde:
<http://pagina.jccm.es/economia/intervencion/>

Remisión electrónica de documentos



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Gobierno de Aragón

Dto. de Política Territorial, Justicia e Interior

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Sustitución de la remisión física de la documentación** que las Administraciones locales deben remitir a la Dirección General de Administración Local (DGA), asociada a la actividad que estos desarrollan.
- Disponer de un **servicio de remisión** de los citados documentos **con la seguridad y las garantías jurídicas necesarias** para ser utilizados por parte de las Administraciones locales.
- **Eliminar el papel en el trámite** para incrementar la eficiencia y el impacto ecológico de la actividad administrativa.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La situación inicial partía de la **necesidad de remisión, de forma mensual**, por parte de los municipios de la documentación de presentación obligatoria en la Comunidad Autónoma (actas de pleno, etc.).

La **gestión en papel de dicha información era ineficiente**, propiciando la necesidad de puesta en marcha de la iniciativa de desarrollo de un sistema para la remisión electrónica de documentación desde las EELL a la DGA.

RESULTADOS ALCANZADOS

- No se especifican.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **formación de los usuarios** de las Administraciones locales fue un **factor importante** en la implantación y puesta en marcha del portal, así como la distribución de la firma electrónica entre los usuarios de los municipios.
- Asimismo, se dio especial trascendencia a la **atención y el soporte a dichos usuarios**.
- Para el correcto funcionamiento del sistema, hubo que **adecuar las aplicaciones de los municipios** para generar y remitir de forma fácil y cómoda los documentos a la Dirección General de Administración Local.

Remisión electrónica de documentos



Gobierno de Aragón

Dto. de Política Territorial, Justicia e Interior



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto se basó en un **portal de presentación de documentos** que, conectado al registro telemático, **deja constancia fehaciente** de los actos de presentación, almacena y custodia los documentos presentados.

Las **ventajas** principales de este sistema son la **inmediatez de la comunicación** y la **supresión del papel** gestionado en la tramitación asociada a los documentos. Si bien el volumen de actividad se corresponde con el número de municipios (300-600 asientos mensuales), el volumen de la documentación implicada ofrece unos datos asociados al retorno de la inversión importantes, al afectar a una cantidad de **páginas anuales de entre 150.000 y 300.000**.

Desde el **punto de vista operativo**, como requisito de presentación a través del registro telemático, los responsables de los municipios deben **firmar electrónicamente** la operación dejando constancia tanto de la voluntad como del no repudio de los documentos presentados.

Desde el **punto de vista tecnológico**, los documentos se presentan en **formato XML**, lo que permite su fácil procesamiento por las herramientas de gestión del Departamento de Política Territorial, Justicia e Interior.

De cara a la evolución y el futuro del portal, se están evaluando posibilidades para realizar la **presentación de los documentos de forma única** para el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Servicio de Cooperación Local
976 715 575

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

El acceso al portal está restringido a las Administraciones locales.

Estudio de Reducción de Cargas Administrativas y Coste de Oportunidad en la Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Identificación de las obligaciones de información** que tenían que cumplir las empresas, tras el análisis de la normativa vigente.
- **Cuantificación de las cargas administrativas (CA)** derivadas de estas obligaciones de información.
- **Identificación e implantación de medidas** que permitieran reducir o eliminar las cargas administrativas.
- **Medición del impacto sobre la reducción** de las cargas administrativas **y sobre el coste de oportunidad (CO)** que las modificaciones de la normativa vigente a nivel autonómico podrían suponer.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Por un lado, la DG de Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano, competente en simplificación administrativa, tenía interés en llevar a cabo un **estudio piloto de reducción de cargas administrativas**.

Por otro lado, la modificación o el proyecto de **modificación de dos de los procedimientos** relacionados con empresas de la DG de Industria, Energía y Minas, unos volúmenes de tramitación anuales significativos y muy buena disposición de esta DG hicieron que se iniciaran los trabajos del estudio.

RESULTADOS ALCANZADOS

Procedimiento A:

- Reducción máx. de CA anual: **181.947 €.**
- CO sobre la tramitación del procedimiento: **54.581.576 €.**

Procedimiento B:

- Reducción máx. de CA anuales: **3.839.892 €.**
- CO : **62.781.702 €.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Tal como se desprende de los cálculos efectuados, no cabe duda respecto a que una **disminución de los plazos de tramitación de los procedimientos** administrativos es sumamente interesante para las empresas, ya que determina un acortamiento del momento en que éstas pueden sacar al mercado sus productos, y aumenta las expectativas de negocio.
- Desde el punto de vista de las AAPP, es **interesante hacer un esfuerzo en la disminución** de los plazos de tramitación de los procedimientos administrativos, además de la simplificación administrativa de los procedimientos.

Estudio de Reducción de Cargas Administrativas y Coste de Oportunidad en la Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la **medición de las cargas administrativas y de los costes de oportunidad** que suponían las mejoras de tramitación en los siguientes procedimientos administrativos que la DG de Industria, Energía y Minas tenía previsto modificar:

- **Procedimiento A: Registro de instalación y puesta en servicio de las instalaciones de protección contra incendios** (modificación normativa: Orden de 27 de mayo de 2009). La modificación consistió en unificar las dos fases del procedimiento en una sola, de forma que, además de la simplificación de los trámites, se produjese una reducción del tiempo de resolución, pasando de 3 a un máximo de un mes.
- **Procedimiento B: Autorización de instalaciones de producción, transporte y distribución de energía eléctrica** (proyecto de decreto de simplificación en tramitación). Se plantea dividir las instalaciones de energía eléctrica en cinco grupos, en función del tipo, potencia o complejidad, y aplicar simplificaciones en los trámites a realizar por cada uno de ellos.

Los **criterios de selección** de dichos procedimientos fueron los siguientes:

- Procedimientos destinados a **empresas, preferiblemente pequeñas y medianas**.
- Procedimientos con un **número anual de expedientes significativo**.
- Procedimientos **no estacionales**.
- Las obligaciones de información debían estar **reguladas por normativa autonómica**.
- Debía existir una **modificación legislativa o propuestas de simplificación** a nivel autonómico.

Desde el punto de **vista funcional**, para la medición de las cargas se utilizó el Modelo de Costes Estándar (MCE).

Desde el punto de **vista organizativo**, se contó con la colaboración de la empresa Deloitte y la participación de la DG de Industria, Energía y Minas.

Desde el punto de **vista operativo**, siguiendo el MCE, se realizaron **entrevistas a las empresas** de servicios en general, en el primero de los casos, y a las empresas eléctricas, en el segundo, a fin de valorar las cargas administrativas.

En relación con las **líneas de evolución en el futuro**, el pasado 15 de mayo de 2010 se firmó un Convenio de colaboración entre la Cámara Oficial de Comercio e Industria de Madrid y la Comunidad de Madrid, a fin de realizar **acciones conjuntas en materia de reducción de cargas administrativas**, y ya se están llevando a cabo estudios de simplificación y reducción de cargas en las Consejerías de Sanidad y de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Mariano Fernández Pérez
917209204/mariano.fernandez.perez@madrid.org
DG Calidad de Servicios y Atención al Ciudadano

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.madrid.org/cs/Satellite?blobcol=urlo&blobheader=application%2Fpdf&blobkey=id&blobtable=CM_Orden_BOCM&blobwhere=1142559723658&ssbinary=true

Oficina de soporte a la implantación y evolución de la Administración electrónica en la Comunidad de Madrid



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano / Agencia de Informática y Comunicaciones

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Servir de **unidad de apoyo a la DGCSyAC e ICM en sus funciones de impulso, mejora, seguimiento y evaluación de los distintos proyectos de implantación de la Administración electrónica** en la Comunidad de Madrid.
- Constituirse como una estructura organizativa estable y flexible, conformada por recursos expertos y especializados, que ofrezca **asesoramiento y soporte permanente en los distintos ámbitos clave de desarrollo de la AE en la Comunidad de Madrid**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La Comunidad de Madrid apuesta decididamente por **mejorar la eficacia, productividad, transparencia y calidad de los servicios** al ciudadano, habilitando y mejorando el **canal electrónico**.

En paralelo, se ha producido un **rápido progreso de la Sociedad de la Información**, desarrollándose múltiples proyectos en distintos ámbitos, que, apoyados en las TICs, están facilitando el desarrollo de una Admon más eficaz y eficiente. Para el soporte a todo este proceso, la CM se planteó la **necesidad de disponer de asesoramiento permanente y especializado**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Alineación de las líneas estratégicas de desarrollo de la AE** con las acciones de los diferentes proyectos.
- **Modelo de éxito en la coordinación, gestión y seguimiento** de la AE.
- **Primer puesto en el ranking del Informe eEspaña 2010 de la Fundación Orange**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Las **principales dificultades** encontradas en la ejecución de la Oficina derivan del hecho de que **no existía una cultura de gestión transversal de proyectos corporativos**, la **amplitud y número de agentes e interlocutores a coordinar y controlar** y la posibilidad de **resistencia al cambio por parte de los destinatarios de las iniciativas** (gestores y responsables de las distintas unidades de la CM).
- Algunos **aspectos clave** han sido el **despliegue de un modelo organizativo novedoso** que implique a todas las Consejerías y fomente la participación activa de todos los empleados con responsabilidad en la gestión administrativa, así como la identificación de un **conjunto de herramientas de soporte** y el diseño de unos **protocolos claros de coordinación entre agentes y comunicación** y el impulso de una **cultura de difusión de información y documentación**.

Oficina de soporte a la implantación y evolución de la Administración electrónica en la Comunidad de Madrid



Comunidad de Madrid

DG Calidad de los Servicios y Atención al Ciudadano / Agencia de Informática y Comunicaciones

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la **puesta en marcha y ejecución de una Oficina de soporte a las unidades responsables del desarrollo de la AE en la coordinación, seguimiento y control de la evolución, implantación y explotación de las distintas medidas de modernización y mejora de la Administración regional**, dando apoyo y asistencia especializada y experta en los trabajos de control y seguimiento de los proyectos, recopilación de información y documentación asociada, generación de informes, apoyo en la comunicación y divulgación y seguimiento de la evolución de la AE.

Desde el punto de **vista funcional**, las labores de la Oficina consistían en:

- Constituirse en **principal agente impulsor, coordinador y dinamizador de las distintas acciones de modernización y desarrollo de la AE en el marco de la Comunidad de Madrid**.
- **Apoyo integral en tareas administrativas y técnicas y asesoramiento especializado, permanente e independiente** en relación con los distintos ámbitos de la gestión de los proyectos de AE.
- **Diseño de indicadores, monitorización, seguimiento y explotación permanente del estado y grado de avance de los proyectos y del uso de los servicios de AE** por ciudadanos, empresas y empleados públicos, identificando posibles desviaciones y diseñando acciones de mejora.
- **Diseñar, construir y mantener actualizadas las herramientas de trabajo y las BBDD de documentación** (entre los proyectos gestionados está el rediseño de procedimientos, por lo que una herramienta clave de gestión era el *Inventario de Procedimientos*).
- **Ser fuente de generación de ideas a la hora de identificar, diseñar y poner en marcha nuevas e innovadoras iniciativas y proyectos** (OpenGovernment, Reducción de cargas administrativas, simplificación y rediseño de procedimientos, posicionamiento en redes sociales, etc.).

Desde el punto de **vista organizativo**, la Oficina llevó a cabo la interlocución y coordinación entre la DGCSyAC e ICM y los distintos agentes y proyectos, así como la homogenización y normalización de los distintos proyectos de AE y modernización en la Comunidad de Madrid.

Desde el punto de **vista operativo**, se diseñaron e implantaron un conjunto de protocolos y procedimientos destinados a la coordinación de agentes, gestión de proyectos, seguimiento de iniciativas, gestión documental y del conocimiento asociado a los proyectos, gestión del cambio y formación y comunicación y difusión de logros y resultados.

Para la exitosa actividad de la Oficina ha sido clave disponer de un conjunto de **herramientas e instrumentos** que se pueden clasificar por categorías: *Seguimiento de proyectos (DotProject)*, *gestión de versiones (Borland StarTeam)*, *Gestión documental, comunicación y difusión (Joomla)*, *aplicaciones desarrolladas en PHP*, *diagramación de flujos (Bizagi y MS Visio)*, *gestión de incidencias (Remedy, Mantis)*, etc.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Pepa Marín (917200357 / pepa.marin@madrid.org)
DGCSyAC / Alicia Acero Cristóbal (915805000 / alicia.acero@madrid.org) (ICM)

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

No existe

Modelo catalán jurídico de interoperabilidad: el Convenio Marco de Interoperabilidad

CMI

Generalitat de Catalunya

Dto. de Gobernación y Administraciones Públicas



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El Modelo Catalán de Interoperabilidad (MCI) consiste en la creación de **un modelo organizativo, funcional, jurídico y tecnológico** común para todas las AAPP catalanas, que permita el intercambio entre ellas de datos, certificados y documentos por medios electrónicos y la **mejora de su eficiencia y eficacia** al promover la interoperabilidad de sus sistemas de información. El objetivo final es conseguir una situación de **“certificado cero”** en la que ningún ciudadano o empresa deba acreditar documentalmente cualquier información que se encuentre en poder de algún estamento público.

El instrumento de desarrollo jurídico y organizativo del MCI es el **Convenio Marco de Interoperabilidad (CMI)**, firmado en octubre de 2006, y que establece:

- Que la Generalitat de Catalunya (GC) pone a disposición de las AAPP locales que se adhieran al Convenio, los **datos y certificados electrónicos** relativos a los ciudadanos, empresas y organizaciones de que disponga y que son requeridos por otras administraciones.
- Que el Consorci AOC, ente público participado por el conjunto de las AAPP catalanas, podrá firmar **convenios con terceros** en representación del conjunto de las administraciones de Catalunya.

El CMI facilita la integración de cualquier entidad pública que lo desee en el sistema catalán de interoperabilidad, permitiéndole el acceso al conjunto de los servicios ofertados en la **plataforma Via Oberta**. Para ello, las AAPP locales sólo tienen que **adherirse al Convenio** y **acceder a la extranet** de las AAPP catalanas, **EACAT**.

Una pieza clave del MCI es la creación del **“Catálogo de datos y documentos electrónicos interoperables de Catalunya”**, regulado por la Ley 29/2010, de 3 de agosto y gestionado por el Consorcio AOC, y que es la herramienta de la que se dota el sector público de Cataluña para hacer **efectivo el derecho de los ciudadanos a no aportar datos** que obran en poder de las AAPP. Éstas, por su parte, deben incluir los datos y documentos que se pueden obtener por medios electrónicos y los mecanismos de seguridad para acceder, garantizando la seguridad, la integridad y la protección a los datos de carácter personal.

En la actualidad, Via Oberta pone a disposición de las AAPP firmantes datos y documentos procedentes de la **Administración General del Estado (AGE)**, de la **GC**, del ámbito de la **administración local** y de los **colegios profesionales**.

De cara al futuro, se continuará trabajando en la incorporación de **nuevos organismos** al CMI, la **ampliación de catálogo de servicios** y el fomento de la **interoperabilidad entre las AAPP catalanas y la AGE**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Ignasi Albors Rey
932724000 / ialbors@aoc.cat
Consorci AOC

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/view/full/446

Modelo catalán jurídico de interoperabilidad: el Convenio Marco de Interoperabilidad

CMI

Generalitat de Catalunya

Dto. de Gobernación y Administraciones Públicas



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El Modelo Catalán de Interoperabilidad (MCI) consiste en la creación de **un modelo organizativo, funcional, jurídico y tecnológico** común para todas las AAPP catalanas, que permita el intercambio entre ellas de datos, certificados y documentos por medios electrónicos y la **mejora de su eficiencia y eficacia** al promover la interoperabilidad de sus sistemas de información. El objetivo final es conseguir una situación de **“certificado cero”** en la que ningún ciudadano o empresa deba acreditar documentalmente cualquier información que se encuentre en poder de algún estamento público.

El instrumento de desarrollo jurídico y organizativo del MCI es el **Convenio Marco de Interoperabilidad (CMI)**, firmado en octubre de 2006, y que establece:

- Que la Generalitat de Catalunya (GC) pone a disposición de las AAPP locales que se adhieran al Convenio, los **datos y certificados electrónicos** relativos a los ciudadanos, empresas y organizaciones de que disponga y que son requeridos por otras administraciones.
- Que el Consorci AOC, ente público participado por el conjunto de las AAPP catalanas, podrá firmar **convenios con terceros** en representación del conjunto de las administraciones de Catalunya.

El CMI facilita la integración de cualquier entidad pública que lo desee en el sistema catalán de interoperabilidad, permitiéndole el acceso al conjunto de los servicios ofertados en la **plataforma Via Oberta**. Para ello, las AAPP locales sólo tienen que **adherirse al Convenio y acceder a la extranet** de las AAPP catalanas, **EACAT**.

Una pieza clave del MCI es la creación del **“Catálogo de datos y documentos electrónicos interoperables de Catalunya”**, regulado por la Ley 29/2010, de 3 de agosto y gestionado por el Consorci AOC, y que es la herramienta de la que se dota el sector público de Cataluña para hacer **efectivo el derecho de los ciudadanos a no aportar datos** que obran en poder de las AAPP. Éstas, por su parte, deben incluir los datos y documentos que se pueden obtener por medios electrónicos y los mecanismos de seguridad para acceder, garantizando la seguridad, la integridad y la protección a los datos de carácter personal.

En la actualidad, Via Oberta pone a disposición de las AAPP firmantes datos y documentos procedentes de la **Administración General del Estado (AGE)**, de la **GC**, del ámbito de la **administración local** y de los **colegios profesionales**.

De cara al futuro, se continuará trabajando en la incorporación de **nuevos organismos** al CMI, la **ampliación de catálogo de servicios** y el fomento de la **interoperabilidad entre las AAPP catalanas y la AGE**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Ignasi Albors Rey
932724000 / ialbors@aoc.cat
Consorci AOC

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://www.aoc.cat/index.php/ezwebin_site/content/view/full/446

Ley 29/2010 de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya

LUMESPC



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Generalitat de Catalunya

Dto. de Gobernación y Administraciones Públicas

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Establecer los rasgos básicos del uso de los medios electrónicos** en las relaciones entre el sector público y con los ciudadanos, las empresas y las entidades.
- **Fomentar el uso de los medios electrónicos** en las relaciones entre las entidades del sector público y los ciudadanos en Catalunya.
- **Definir los instrumentos** para desarrollar y fomentar la relación entre las entidades y organismos que conforman el sector público de Catalunya a través de medios electrónicos.
- **Promover el modelo catalán de administración electrónica** entre las entidades del sector público de Catalunya.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

A pesar del **Decreto 324/2001, de 14 de diciembre**, relativo a las relaciones entre los ciudadanos y la Administración de la Generalitat de Catalunya a través de Internet o de **la Ley 2/2007, de 5 de junio**, del Diario Oficial de la Generalitat de Catalunya (DOGC) que daba validez jurídica al DOGC en soporte digital, el impulso definitivo de la e-Administración fue la **Ley 11/2007, de 22 de junio (LAECSP)**, que al ser básica no configuraba un modelo específico de administración electrónica, por lo que se vio necesario la aprobación de una norma autonómica para consolidar y desarrollar el modelo catalán de e-Administración.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Cubrir la necesidad de una ley para el uso de medios electrónicos en las AAPP y que facilite la cooperación interadministrativa para el impulso y el desarrollo de la e-Administración en Cataluña.
- Disponer de herramientas que favorezcan la modernización de las AAPP catalanas.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

La aprobación de la norma debe ir acompañada de **actuaciones complementarias para su desarrollo**. Esto que implica que hay que prever la adopción de:

- **Medidas normativas:** al ser una norma con rango de ley, será necesario un desarrollo reglamentario por cada administración competente,
- **Medidas organizativas:** entre otros, se debe proceder a la creación de las sedes electrónicas de las AAPP, a la adopción de planes de rediseño y simplificación de procedimientos administrativos, el desarrollo de un marco de interoperabilidad del sector público, la creación del Catálogo de Datos y Documentos Interoperables, la promoción de la creación de una red de comunicaciones de las AAPP, etc.).

Ley 29/2010 de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya

LUMESPC



Generalitat de Catalunya
www.gencat.cat

Generalitat de Catalunya

Dto. de Governación y Administraciones Públicas



DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

La Ley 29/2010 de uso de los medios electrónicos en el sector público de Catalunya (LUMESPC) pretende contribuir al **avance del proceso de transformación de las AAPP** ante la irrupción de los medios electrónicos en nuestra sociedad, y para ello establece el marco legal del uso de estos medios electrónicos por las entidades, entes y organismos que integran el sector público de Catalunya a fin de mejorar la transparencia, la eficacia y la calidad en las relaciones entre el sector público y con los ciudadanos. Los principales aspectos de la norma son los siguientes:

- Define de un **modelo catalán de Administración Electrónica**, basado en la incorporación de los **medios electrónicos en la actividad** de las AAPP, en la **cooperación y colaboración** institucionales para la creación de servicios comunes de e-Administración que garanticen la IOP de los sistemas de información y en la maximización de la **eficiencia y reutilización** de servicios y aplicaciones.
- Atribuye **actividades concretas** para el desarrollo del modelo catalán de Administración Electrónica tanto a las **AAPP catalanas** como a la **Administración de la Generalitat**.
- Prevé la cooperación y colaboración entre las AAPP catalanas mediante el **Consorcio AOC**, del que la ley fija las funciones.
- **Regula el carácter y naturaleza de la información** del sector público que se difunde por medios electrónicos.
- Determina la forma de **comunicación de los ciudadanos y las empresas con el sector público** por medios electrónicos.
- Establece el uso preferente de los **medios electrónicos en las relaciones del sector público con las empresas**.
- Regula el **Marco de IOP**.
- Crea un **catálogo de datos y documentos** interoperables de Cataluña para hacer efectivo el derecho del ciudadano a no aportar datos y documentos.
- Promociona el modelo catalán de administración electrónica por medio de la **reutilización de las aplicaciones y los servicios**.
- Prevé un Plan de **desarrollo del uso de los medios electrónicos del sector público de Cataluña** cuatrienal que defina las prioridades, los instrumentos y los recursos necesarios para el desarrollo del uso de medios electrónicos en Cataluña.

De cara al futuro, la ley se acompañará de **actuaciones complementarias**, tanto **normativas** como **organizativas**, para su correcto desarrollo.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Montserrat Soler i Sala
935676922 / montse.soler@gencat.cat
ODAE

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.boe.es/boe/dias/2010/09/07/pdfs/BOE-A-2010-13843.pdf>

Reducción de documentación a presentar por la ciudadanía y empresas

openFWPA

openFWPA



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Dirección General de Informática

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Homogeneización tecnológica de aplicaciones** sobre una misma arquitectura de referencia.
- **Simplificación de patrones de diseño e integración de soluciones componentizadas** a aspectos sofisticados del desarrollo de aplicaciones (gestión transaccional, seguridad multicanal,...).
- **Reutilización de componentes** en multitud aplicativos.
- **Mayor calidad y robustez de las aplicaciones** al ampliar el nivel de cobertura de las pruebas sobre los componentes reutilizados y simplificar algunos aspectos complejos.
- **Menor esfuerzo requerido para implementar una aplicación** al eliminarse del proceso ciertos aspectos.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Desde 2004, en Asturias hay un proceso de mejora interna de la AAPP, creación de nuevos canales de acceso, etc. a través de un modelo de AE. Se vio necesario un **esfuerzo en la construcción de SSII de soporte, ágiles y evolucionables**, existiendo además un acuerdo de gobierno de **compromiso con el software libre**.

La situación tecnológica radicaba en **476 aplicaciones**, con varios entornos distintos de programación. Mantener este esquema **suponía muchos costes** (en aspectos como integración, formación, operación, etc.) **por lo que se decidió la creación de un framework de desarrollo basado en software libre**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- **Reducción del coste de propiedad** de sistemas desarrollados sobre FWPA.
- **Casi 200 aplicaciones en producción.**
- **Cientos de miles de solicitudes telemáticas.**

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **decisión sobre tecnologías y componentes fue clave**, con consecuencias en el proceso de producción – desde formación a soporte prestado y recibido, arquitectura de las aplicaciones, etc.
- **Complicado balance entre las necesidades a corto y medio / largo plazo.**
- Fue clave la **implantación efectiva de procesos efectivos de gestión de configuración, soporte, difusión y formación**, siendo crítico disponer de procesos potentes de gestión de la configuración.
- Es una **tecnología madura en constante evolución**, potenciándose el uso de **arquitecturas SOA**, con una aproximación mixta. Existen áreas en que se evolucionará en **consonancia con las tendencias tecnológicas** (aplicaciones ricas de usuario, SOFEA, motores de persistencia, anotaciones, etc.)

Reducción de documentación a presentar por la ciudadanía y empresas

openFWPA

Gobierno del Principado de Asturias

Dirección General de Informática

openFWPA



GOBIERNO DEL PRINCIPADO DE ASTURIAS

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en **diseñar, desarrollar y difundir un *framework de desarrollo*, OpenFWPA, que permitiera la construcción de aplicaciones j2ee empleando componentes de software libre**, tanto en términos de ejecución como de entorno de desarrollo, etc. La apuesta por el software libre posibilita la **liberación de la plataforma, publicada bajo doble licencia: LGPL 3.0 y EUPL 1.0**, siendo el propio usuario el que decide qué licencia es más conveniente.

El proyecto de desarrollo se ha gestionado como una serie de **entregas**, cada una siguiendo estos pasos: *revisión de roadmap, definición de la funcionalidad en la entrega, implementación, pruebas, documentación, liberación, difusión y gestión de proceso de soporte*.

Desde el punto de vista **funcional**, OpenFWPA es un framework de desarrollo generalista, por lo que no incluye lógica de negocio particular para un entorno dado. La funcionalidad que entrega va **dirigida a desarrolladores y personal técnico** (operaciones, monitorización, etc.). Esto ha demostrado ser una cualidad muy valiosa, por lo que OpenFWPA plantea modelos en determinados aspectos (por ejemplo, la seguridad) que pueden ser modificados con independencia de OpenFWPA.

Desde el punto de vista **organizativo**, OpenFWPA no es tanto un aplicativo de usuario final como una herramienta. Como tal, la herramienta presupone de la existencia de personal que pueda emplearla, aspecto que requiere de una serie de **aspectos organizativos**:

- **Difusión**. OpenFWPA ha ido acompañado de una serie de programas formativos, que han permitido que cientos de programadores estén en disposición de emplearlo.
- **Soporte**. Es muy importante que la comunidad de usuarios de OpenFWPA posean mecanismos de resolución de dudas, asesoramiento, soporte, etc. A tal efecto, el grupo que lo desarrolla participa también en la prestación de soporte al resto de equipos de proyecto.

Desde el punto de vista **operativo**, OpenFWPA se gestiona **como una serie de componentes de acuerdo con una hoja de ruta** que se define actuando en consecuencia con los requisitos tecnológico / funcionales que se van identificando. Asimismo, se incluyen en esta discusión otros aspectos como tendencias, estado del arte, etc.

En relación a la solución **tecnológica**, OpenFWPA se ha implementado sobre j2ee, incluyendo *componentes de software libre*. La solución se basa en un patrón de desarrollo software, MVC-Modelo2, sobre el que OpenFWPA da cobertura a la problemática de desarrollo software: *Autenticación, Look and feel, navegación, persistencia, transaccionalidad, operación, monitorización, configuración, etc.*

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Juan Carlos Rodríguez Rodríguez
juancarlos.rodriguezrodriguezZ@asturias.org
<http://www.asturias.es/openfwpa>

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.asturias.es/openfwpa>

Plan de actuación para la implantación de la administración electrónica en las Islas Baleares de acuerdo con la Ley 11/2007

Plan ANIBAL

Gobierno de las Islas Baleares

D.G. de Tecnologías y Comunicaciones



Government of the Illes Balears

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Facilitar el **desarrollo de la Ley 11/2007** en las administraciones locales de las Islas Baleares.
- Establecer un **modelo de desarrollo normativo y organizativo** de cumplimiento de la Ley 11/2007.
- Crear una **plataforma integral de e-Administración** a disposición de las administraciones locales.
- Conseguir el **intercambio seguro de datos** entre administraciones.
- Crear un **catálogo genérico de procedimientos** comunes.
- Adecuar los **servicios y procedimientos administrativos** en términos de revisión y simplificación.
- Crear una **estructura de soporte** que fomente la calidad, eficiencia y eficacia en las implantaciones.
- Crear una **estructura de seguimiento y control** de la ejecución del Plan.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El estado inicial de la administración electrónica en las Islas Baleares estaba formado por un conjunto de proyectos que habían iniciado las administraciones más potentes, mientras que **las más pequeñas no disponían de recursos** técnicos, humanos y económicos para iniciar dichos servicios. De este modo se realizó el Plan ANIBAL para poner a disposición de las administraciones más pequeñas **herramientas y conocimiento que pudieran reutilizar**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Nº de **aplicaciones disponibles** en la plataforma integral de administración: **10**.
- Nº de **entidades locales** donde se implanta algún componente del Plan ANIBAL: **66** de 72.
- Nº de **procedimientos administrativos** de ayuntamientos inventariados: **166**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Resulta clave para la realización del proyecto **definir las necesidades** a cubrir por la plataforma tecnológica y los **aspectos ya resueltos** con los componentes de la plataforma, ya que gracias a su modularización se implantan sólo los módulos necesarios.
- En relación a la expansión de la plataforma fue dificultoso la **integración de sus componentes con componentes de software propietario**, debido al complicado acceso a las interfaces.
- El principal escollo fue la **coordinación de las diferentes AAPP**: desde ayuntamientos muy pequeños sin recursos ni conocimientos técnicos y que partían de cero hasta administraciones grandes con departamentos TIC potentes, mucha experiencia y que ya tenían antecedentes en este ámbito, lo que condiciona algunos aspectos como la tecnología a utilizar.

Plan de actuación para la implantación de la administración electrónica en las Islas Baleares de acuerdo con la Ley 11/2007

Plan ANIBAL

Gobierno de las Islas Baleares

D.G. de Tecnologías y Comunicaciones



Govern de les Illes Balears

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El Plan ANIBAL es el instrumento de las AAPP de las Islas Baleares para conseguir resultados máximos, con el mínimo coste y en el término más breve posible, en la implantación de las **herramientas que permitan ejercer el derecho de los ciudadanos** a relacionarse electrónicamente con las AAPP, tal y como reconoce la Ley 11/2007 (LAECSP).

Desde el **punto de vista funcional**, el Plan establece la **realización de un conjunto actividades**, entre las que cabe destacar el desarrollo normativo, el catálogo de procedimientos, la revisión de los procedimientos, la difusión del Plan o la gestión del cambio; así como la **provisión de una plataforma tecnológica** por medio de un conjunto de componentes que implementan funcionalidades específicas, enlazan entre ellos y que están basados en licencias de software libre.

Desde el punto de **vista organizativo**, se estableció una **Oficina Técnica de Administración Electrónica (OTAE)** que ha realizado el Plan y ejecutado algunas de las tareas comunes. Por otra parte, las diferentes administraciones (CBTIC) que ejecutaron el Plan liberaron los componentes que tenían realizados y/o desarrollaron los que hacían falta, y los hacían llegar a la OTAE, que a su vez los ponían a disposición del resto de administraciones públicas.

Desde el punto de **vista operativo**, la realización del plan se basó en la coordinación de las administraciones que conforman la CBTIC, mientras que la ejecución se coordinó con la gran mayoría de administraciones que realizaban alguna función en los aspectos derivados de la e-Administración.

De cara al futuro, la evolución del Plan pasa por establecer una **estructura estable** de gestión de los distintos componentes y tareas creadas, así como por **continuar su implantación** en nuevas AAPP.

En relación a la **plataforma tecnológica**, está formada por los **siguientes componentes**: la interfaz de la administración con los ciudadanos SISTRA, el gestor de expedientes Helium, el gestor de contenidos de la información administrativa ROLSAC, el Registro entrada/salida, el módulo de seguridad IB-Key, el Portafirmas, la plataforma de pago de tasas, el módulo de interconexión de registros, la aplicación para la gestión de las actas y los decretos y la plataforma de interoperabilidad.

La ejecución del Plan se realizó de acuerdo a las siguientes etapas y duración temporal: **realización del Plan** (5 meses), **desarrollo normativo** (3 meses), **catálogo de procedimientos** (6 meses), **liberación y desarrollo de componentes** (18 meses) y **coordinación de administraciones** (24 meses).

En relación a la **reutilización del proyecto**, la mayoría de los componentes que conforman la plataforma tecnológica están liberados o se van a liberar bajo **licencia GPL y/o EUPL**, mientras que los resultados de las tareas organizativas del Plan están abiertos a su reutilización bajo **licencia Creative Commons**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Bernat Albertí
971 784 178 / balberti@dgtic.caib.es

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

<http://www.plaanibal.com>

Tu municipio en Red



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Generalitat Valenciana

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- Poder ofrecer a las entidades locales de la Comunidad Valenciana (CV) una **solución integral de administración electrónica** para el cumplimiento de la Ley 11/2007.
- **Difundir y concienciar** a las entidades locales de los beneficios de la administración electrónica para impulsar el proceso de **modernización municipal**.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Siguiendo las recomendaciones de la propia Ley 11/2007, la Generalitat Valenciana fue promotora del **Convenio Marco**, una iniciativa que involucra a las Diputaciones Provinciales y la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, se ha materializado en diferentes acciones en las que participan las entidades adheridas, más de 400 hasta la fecha, y que **supone la solución hacia el uso de las nuevas tecnologías en las entidades locales**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- Más de **800 empleados públicos formados**.
- **10 ayuntamientos** con la Oficina Virtual en producción y **50 ayuntamientos** en proceso de implantación.
- **253 ayuntamientos** de alta en el **Perfil de Contratante**.
- **63 servicios electrónicos disponibles**.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- La **complejidad e importancia** de los **aspectos organizativos** y de las **labores de comunicación, difusión y coordinación** se ven considerablemente incrementadas en proyectos con gran cantidad de entidades de características dispares.
- En la planificación del proyecto se incluyeron **entregables intermedios** (Perfil de Contratante, versión inicial de la Plataforma y versión final), con los que se consiguió implicar más a las EELL.
- Necesidad de una **Oficina de Proyecto** de soporte a los ayuntamientos para informar sobre el estado del proyecto y unificar los mensajes de las entidades promotoras.
- Creación de la **Oficina de Certificación de Software** que tiene como objetivo servir como agente unificador de los componentes de software que se incluyan en la Plataforma.

Tu municipio en Red



Generalitat Valenciana

Conselleria de Justicia y Administraciones Públicas

Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consistió en la **creación de una plataforma de administración electrónica para Entidades Locales (EELL)** de la Comunidad Valenciana, compuesta por los siguientes componentes:

- **Oficina Virtual:** espacio público de publicación del catálogo de servicios electrónicos municipales.
- **Carpeta Ciudadana:** espacio de interacción telemática de ciudadanos y empresas con las EELL.
- **Repositorio Documental:** sustitutivo al archivo físico de la documentación intercambiada telemáticamente con las AAPP.
- **Bus de integración SOA:** componente interno de todo el sistema, que se encarga de coordinar las comunicaciones entre el resto los componentes, actuando como garante de la interoperabilidad.
- **Gestor de Servicios Electrónicos:** principal herramienta de los empleados públicos donde desempeñar su labor y disponer de la trazabilidad y del estado de los diferentes trámites a su cargo.
- **Registro Electrónico:** registro de la documentación que entra o sale de la Administración por medios electrónicos.

El proyecto también incluye la puesta en marcha de la **Plataforma de Contratación de la CV, Perfil de Contratante**, que consiste en un único repositorio electrónico de información de concursos públicos, un **Plan de Formación** de empleados públicos, la **reutilización de recursos** de otras AAPP, la **transferencia de conocimiento a empresas TIC** para el enriquecimiento de la plataforma, la creación de un **grupo de asesoría legal** de respaldo de iniciativas tecnológicas, entre otros.

Desde el punto de **vista organizativo**, el proyecto está respaldado por las principales entidades públicas de la CV (Generalitat, diputaciones y Federación Valenciana de Municipios y Provincias).

En relación a la **solución tecnológica**, se optó por una arquitectura **Open Source** con una *estructura modular coordinada por el Bus de integración SOA* que interconecta los componentes de la misma, de forma que la interoperabilidad es total. Al estar la **implantación centralizada en las diputaciones**, los ayuntamientos disponen de forma gratuita de la solución con alta disponibilidad, servicio técnico y sin invertir en hardware. Para garantizar una adaptación eficiente y correcta de los componentes de la plataforma, se creó la **Oficina de Certificación de Software (OCS)** para la supervisión de las pruebas y revisión del código fuente y requisitos de eficiencia y seguridad, conforme al protocolo de actuación previamente establecido. Además, el diseño se realizó con la **premisa de no intrusividad** respecto de las soluciones de gestión municipal ya implantadas, a través de un **Contrato de Integración** que determina las especificaciones para el desarrollo de conectores entre *Tu Municipio en Red* y otras aplicaciones.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

Fernando Gil Palmero
961 961 064 / gil_fer@gva.es
Conselleria Justicia y Administraciones Públicas

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://proyectoell.gva.es/c/portal/layout?p_l_id=PUB.1.1

Plan eConcellos de desarrollo de la eAdministración en las Entidades Locales gallegas



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Xunta de Galicia

S.X. de Modernización e Innovación Tecnolóxica

DESTINATARIOS

Ciudadanos

AAPP

Empresas

Otros

OBJETIVOS

- **Reducir el desequilibrio territorial** de las Entidades Locales (EELL) de Galicia y proporcionar a los gallegos la capacidad de acceder a los servicios públicos digitales.
- **Impulsar los servicios públicos digitales** de calidad y la modernización de las EELL.
- Hacer de la **administración pública una entidad más transparente y próxima** a la ciudadanía a través de la atención multicanal.
- Apoyar el **desarrollo de la AE** basado en la coordinación de todos los agentes implicados.
- **Mejora de los procesos internos de gestión** y avanzar en la simplificación procedimental a través de las nuevas tecnologías.

SITUACIÓN DE PARTIDA Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

La Xunta de Galicia quiere liderar un **nuevo marco de cooperación**, en el contexto de cumplimiento de la Ley 11/2007, que ayude al desarrollo de la administración electrónica en las entidades locales (EELL), y elimine las barreras políticas, económicas o tecnológicas, que limiten la modernización de las EELL. El grupo con mayores dificultades y menor desarrollo es el formado por **concellos de menos de 30.000 habitantes**.

RESULTADOS ALCANZADOS

- No se dispone de datos acerca de los resultados alcanzados.

PRINCIPALES DIFICULTADES Y ASPECTOS CLAVE PARA LA IMPLANTACIÓN

- Debido a que el nivel de desarrollo es diferente en cada ámbito, el Plan eConcellos está orientado a la **participación de todos los implicados** en la administración local de Galicia: Diputaciones Provinciales, Mancomunidades, ciudades, Concellos y otras entidades locales.
- La **coordinación, potenciación y complementación** de los proyectos ya iniciados permiten dar mayor valor a las actuaciones incluidas en el Plan y las inversiones realizadas para mejorar la penetración de la eA en la sociedad gallega.
- Es preciso trabajar en la confección de un **mapa de interoperabilidad** que permita la comunicación entre las AAPP gallegas y el resto de administraciones.

Plan eConcellos de desarrollo de la eAdministración en las Entidades Locales gallegas



Canales de relación

Servicios Públicos Electrónicos

Instrumentos de soporte a la tramitación electrónica

Sistemas de BackOffice / Gestión Interna

Interoperabilidad

Marco Común de Soporte al desarrollo de la AE

Xunta de Galicia

S.X. de Modernización e Innovación Tecnolóxica

DESCRIPCIÓN DE LA INICIATIVA

El proyecto consiste en **sentar las bases de un desarrollo coordinado y sostenible de la eA en las EELL gallegas**. El análisis del ámbito local en el territorio gallego puso de manifiesto un conjunto de carencias y necesidades, y el deseo de llegar a una situación objetivo basada en la cooperación entre AAPP para lograr un marco de niveles homogéneos de servicios, tras lo cual se acometerán acciones conjuntas y desarrollará la interoperabilidad entre las AAPP gallegas.

El Plan eConcellos está formado por las siguientes **líneas estratégicas**:

- **Relación Xunta de Galicia-Concellos**, centrada en el proyecto del portal **EidoLocal**, que busca consolidarse potenciando sus contenidos a través de la puesta en marcha de la Carpeta del Concello, los Servicios de Apoyo a los Concellos y la Ventanilla Única.
- **Relación Concellos-Ciudadanía**, que se pone en práctica a partir de los **ámbitos de actuación**:
 - **Atención al ciudadano**: los proyectos más significativos son la **redefinición del modelo de Portal Único** y la creación de un nuevo modelo de **Oficinas de Atención Presencial** a los ciudadanos.
 - **Desarrollo eA local**: entre las principales iniciativas a desarrollar para complementar las actuaciones de las Diputaciones, están la creación del **Catálogo Normalizado de Procedimientos de las EELL**, la **implantación en las EELL de los procedimientos telemáticos** y el **Catálogo de Sistemas para la eA**.

Además, la Xunta de Galicia se centrará en los siguientes **ámbitos horizontales** que afectan a ambas líneas de actuación:

- **Modo neutro de interoperabilidad**: para cumplir con los requisitos del Esquema Nacional de Interoperabilidad, está previsto el impulso de una **red interadministrativa** de interconexión de las EELL con el resto de las AAPP de diversos niveles y la puesta a disposición de las EELL de **servicios digitales horizontales**.
- **Infraestructuras**: para el desarrollo de la eA, las EELL requieren una infraestructura tecnológica como los **centros de alojamiento de sistemas y datos**, **soluciones de identidad digital** y la adhesión al **Esquema de Comunicación de la Xunta**.
- **Medidas instrumentales**: como complemento de los proyectos principales, se firmará el **convenio COAS de las EELL** para la creación de un marco de cooperación en el impulso de la modernización en ese ámbito, además de las actuaciones de **formación, sensibilización, dinamización y continuidad** de la eA a cargo de la **Oficina eConcellos**.

CONTACTO PARA CONOCER MÁS DETALLES

M^a del Mar Pereira Álvarez
981 545 272 / sxmit@xunta.es
S.X. de Modernización e Innovación Tecnolóxica

URL / DOCUMENTACIÓN CONSULTA

http://imit.xunta.es/portal/desenvolvemientoegoberno/colaboracion_aapp/econcellos/plan_econcellos.html

De cara al futuro, será necesaria la transición de la Administración electrónica actual a otra de nueva generación, con servicios abiertos, flexibles, en colaboración y sin discontinuidades a nivel local, regional, nacional y europeo, que capacitará a ciudadanos y empresas y permitirá mejorar constantemente los servicios públicos, atendiendo las distintas necesidades de los usuarios, y maximizar su valor público para apoyar la transición de Europa a una economía líder basada en el conocimiento.

[Plan de Acción Europeo sobre Administración Electrónica 2011-2015, Comisión Europea, 15 de diciembre de 2010.]



Estudio realizado en colaboración con Deloitte

Deloitte.