

Platino -Plataforma de Interoperabilidad del Gobierno de Canarias

DATOS GENERALES

Antecedentes del servicio

El escenario tecnológico inicial de los sistemas de información del Gobierno de Canarias era:

Aplicaciones departamentales, donde cada consejería había escogido plataformas tecnológicas diversas -J2EE, .NET, C/S...- y con diferentes grados de madurez.

Además de las funcionalidades verticales de cada consejería, esas aplicaciones implementaban total o parcialmente funcionalidades de carácter genérico como notificaciones, gestión documental, firma, gestión de expedientes, gestión de terceros, etc. La repetición de este tipo de componentes, sin embargo, no redundaba por lo general en rapidez de desarrollo o en ahorros de costes.

La Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías del Gobierno de Canarias, por otra parte, ponía a disposición de esas aplicaciones departamentales una serie de componentes horizontales como el registro telemático y la mensajería.

Adicionalmente se disponía de aplicaciones corporativas como la gestión de RRHH y la gestión económica.

La integración entre estos elementos era en el mejor de los casos una integración punto a punto, sin infraestructuras que facilitasen esa función. A nivel de aplicaciones, se conformaba una malla difícil de mantener y evolucionar.

Objetivos específicos

Los objetivos de primer nivel son:

Alinear la tecnología con un modelo de gestión orientado al ciudadano

Optimizar la inversión en tecnología, específicamente en desarrollo de software

Crear un "marco tecnológico" estable con la participación de todos los Departamentos

Los objetivos de segundo nivel son:

Maximizar la reutilización de software

Independizar el software respecto de las plataformas

Flexibilizar la definición de los procesos de negocio

Estandarizar los servicios para garantizar la interoperabilidad

Todo ello con la finalidad de:

Establecer las bases para el impulso y el desarrollo de la Administración electrónica en el ámbito de la Administración autonómica del Gobierno de Canarias mediante la incorporación progresiva de las técnicas y medios electrónicos, informáticos y telemáticos que se consideren admisibles conforme al avance de la tecnología, en la tramitación de los procedimientos administrativos del Gobierno de Canarias y de sus organismos públicos.

Facilitar el uso de las nuevas tecnologías por los ciudadanos en sus relaciones electrónicas con la Administración del Gobierno de Canarias garantizando, tanto el ejercicio de los derechos regulados en la LAECSP como el cumplimiento de las obligaciones de los ciudadanos para el ejercicio de sus trámites con la Administración autonómica.

La utilización de los medios electrónicos en el ámbito de la Administración autonómica regulando los principios reguladores de la incorporación de los trámites y procedimientos a la tramitación por vía electrónica y las condiciones y los efectos jurídicos del uso de medios electrónicos en la tramitación de los procedimientos administrativos.

Facilitar el acceso a la información disponible en la Administración del Gobierno de Canarias y en sus organismos públicos.

En definitiva, lo que se pretende es definir y construir los cimientos para el desarrollo de una Administración Canaria a la vanguardia del desarrollo tecnológico. De esta manera se facilita la prestación de servicios paneuropeos de Administración Electrónica y el desarrollo de servicios públicos trans-fronterizos entre Canarias y los diferentes Estados Miembros, de especial relevancia para la elevada base de ciudadanos itinerantes que eligen la Comunidad Canaria como destino turístico.

En este contexto, el Gobierno Canario impulsa un ambicioso proyecto, para la Interoperabilidad de sus Servicios Telemáticos, encaminado hacia la modernización electrónica de la Administración Pública Canaria.

Recursos empleados

Recursos humanos:

- 3 Especialistas en arquitecturas SOA
- 3 Expertos en Modernización y Administración electrónica
- 2 Expertos en Gestión Documental
- 2 Arquitectos de sistemas SOA
- 1 Asesor de Legislación en Canarias
- 2 Consultores de proyecto
- 8 desarrolladores con experiencia en Java

Durante 24 meses en primera fase, más aproximadamente 12 meses en forma de oficina técnica.

Arquitectura de PLATINO: (Ver arquitectura de la solución en documentación anexa)

Desde el punto de vista físico, existen una serie de "servidores" que alojan diferentes servicios, donde cada "servidor" es en realidad un balanceador de carga que reparte en trabajo entre 2 servidores.

A su vez, cada servidor no está en una máquina dedicada, sino que son máquinas virtuales (VMWare). Cada máquina virtual dispone de un sistema operativo Red Hat Enterprise Linux 4 (RHEL4) sobre el que corre un servidor de aplicaciones JBoss 4.2.3. Para la sincronización entre los 2 servidores se utiliza ActiveMQ 5.2.0 a nivel de Jboss, no de sistema operativo.

Desde el punto de vista lógico, todos los mensajes son enviados al ServiceMix 3.2.3. A través del ESB son redirigidos al servidor correspondiente.

Para la seguridad existe una capa de autenticación donde se utiliza WSS (Web Service Security) para identificar mediante certificado digital al emisor de la petición

Por servicios hay que destacar:

jUDDI se utiliza como registro de servicios.

XML-DSig (o XML-Signature detached) para la firma electrónica. También se utiliza PKCS#7 para las peticiones al registro.

JMS para mensajería asíncrona en SST.

XFORM para la definición de los formularios y Chiba como servidor para la edición de los mismos.

SICRES 3 es la norma que se sigue en el registro para el intercambio de información con Hiperreg.

En el repositorio se utiliza Alfresco y el modelo de metadatos está inspirado en las normas MOREQ.

A nivel conceptual, los servicios web se componen de un WSDL que define la interface del servicio. El protocolo para envío de mensajes es SOAP.

Otras tecnologías:

jdk 1.5.x

Oracle 10g

ServiceMix - Quartz (para la planificación de tareas)

Implementación

El proyecto arrancó en diciembre de 2007. Al comienzo del proyecto se realiza un estudio de la situación actual y se identifican las prioridades del proyecto así como las mejores soluciones tanto funcionales como técnicas que se deben aplicar.

Se desarrolla la plataforma base y se incorporan los siguientes servicios:

- Servicio de Firma Electrónica y Sellado de Tiempo
- Servicio de Pasarela de Pagos
- Servicio de Registro Electrónico de entrada y salida
- Servicio de Gestión del Repositorio de Documentos Electrónicos
- Servicio de Formularios Electrónicos
- Servicio de Notificaciones Electrónicas
- Servicio de Soporte a la Tramitación Telemática
- Servicio de Envío de Mensajes
- Servicio de Base de Datos de Procedimientos
- Servicio de Base de Datos de Terceros
- Servicio de Base de Datos de Organización
- Directorio de Servicios UDDI.

Además de los siguientes servicios transversales:

- Trazabilidad
- Seguridad

A finales del año 2008 se implanta la primera aplicación destinada a los ciudadanos que hace uso de los servicios de Platino.

En marzo del 2009 se finaliza la puesta en Explotación de todos los servicios de la plataforma.

En abril del 2009 entra en funcionamiento la Oficina Técnica Platino como proyecto responsable del soporte a los usuarios de la plataforma Platino y de realizar los trabajos de mantenimiento y evolución de la plataforma.

Resultados

Actualmente están desplegados 3 entornos operativos en el servicio: desarrollo, pre-explotación y producción. En estos 3 entornos, según en la fase de desarrollo que se encuentre cada aplicación existen alrededor de 40 proyectos que hacen uso de los servicios de la plataforma Platino.

Dentro de esos 40 proyectos están disponibles para el ciudadano final distintos tipos de funcionalidad: publicación del Boletín Oficial de Canarias, presentación de solicitudes para subvención, solicitud de acceso por VPN, solicitud etc.

En Septiembre del 2009 se ha iniciado un nuevo proyecto para incorporar más servicios a la plataforma de interoperabilidad, lo que permitirá mejorar las prestaciones que ofrece la plataforma actual y por lo tanto la incorporación de nuevos proyectos. Está previsto que en estos nuevos servicios estén disponibles a partir de Mayo del 2010.

Las aplicaciones que utilizan los servicios de Platino para ofrecer servicios al ciudadano son:

Registro electrónico

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 24.3 de la Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, en el Registro General Electrónico se podrá presentar cualquier tipo de solicitud, escrito y comunicación dirigido a

cualquier órgano u organismo público del ámbito de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias, a excepción de los siguientes:

a) Documentos electrónicos normalizados correspondientes a servicios, procedimientos y trámites que, en aplicación de lo establecido en el artículo 24.2,a) de la Ley 11/2007, deban ser presentados en los registros electrónicos específicamente creados para ello.

b) Documentos correspondientes a procedimientos de concesión y justificación de subvenciones, en virtud de lo dispuesto en el artículo 39 del Decreto 36/2009, de 31 de marzo, por el que se establece el régimen general de subvenciones de la Comunidad Autónoma de Canarias.

c) Documentos correspondientes a procedimientos selectivos de personal.

d) Documentos correspondientes a procedimientos en materia tributaria y contratación pública

La dirección de acceso al Registro es www.gobcan.es/registroelectronico. En dicha dirección se encuentra la página web de acceso a la aplicación de Registro Electrónico.

El Registro permite la presentación de solicitudes, escritos y comunicaciones todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día y se rige por la fecha y hora oficial de Canarias, que figura visible en la dirección electrónica de acceso al Registro.

El Registro se integra con el sistema informático de registro de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias: Hiperreg. La presentación de documentos en el Registro General Electrónico genera un asiento en dicha aplicación. La solicitud y de los documentos electrónicos aportados por el interesado se adjuntan en el asiento informático de la aplicación Hiperreg, pudiendo ser consultados electrónicamente desde dicha aplicación. La información así presentada es enviada de forma automatizada a las unidades competentes para su tramitación.

Presentación de modelos tributarios de combustibles -435

De manera telemática, el ciudadano puede realizar la solicitud de la devolución de la parcial del Impuesto Especial de la Comunidad Autónoma de Canarias sobre combustibles derivados del petróleo que grava el gasóleo profesional utilizado como carburante en el motor de los vehículos, artefactos y maquinarias que, situados en Canarias, se encuentren afectos al desarrollo de las actividades de agricultura y transporte.

<https://www.gobiernodecanarias.org/tributos/OficinaVirtualTributaria/PresentacionTelematica/Mod435>

El 100% de las solicitudes se tramitan de forma telemática habiéndose tramitado al día de hoy un total de 7.126 declaraciones.

Autoliquidación del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

Descarga de programa de ayuda en:

<http://www.gobiernodecanarias.org/tributos/asistenciaContribuyente/modelos/modelosTributo.asp?impuesto=TTPP#M600>

y posterior presentación telemática en:

<https://www.gobiernodecanarias.org/tributos/OficinaVirtualTributaria/PresentacionTelematica/>

con una estimación de tramitación potencial del orden de 150.000 presentaciones al año.

IGIC - Régimen general devolución mensual - Modelo 411

El modelo 411, será utilizado para presentar autoliquidaciones por los sujetos pasivos inscritos en el registro de devolución mensual, de acuerdo con los artículos 7 y 8 del Decreto 182/1992, de 15 de diciembre, por el que se aprueban las normas de gestión del IGIC.

Descarga de programa de ayuda en:

<http://www.gobiernodecanarias.org/tributos/asistenciaContribuyente/modelos/modelosTributo.asp?impuesto=IGIC#M411>

y posterior presentación telemática en:

<https://www.gobiernodecanarias.org/tributos/OficinaVirtualTributaria/PresentacionTelematica/>

con una estimación de tramitación potencial del orden de 4.000 presentaciones al año.

CONSULTA DEL HISTORIAL CLÍNICO

Mediante el uso del servicio de validación de certificados de Platino, los ciudadanos de canarias, pueden acceder vía web a consultar on-line su historial clínico.

<https://www.gobiernodecanarias.org/dragoweb/index.htm>

LICITACIÓN PÚBLICA - PERFIL DEL CONTRATANTE

El perfil del contratante de la CCAA Canaria utiliza los servicios de Platino a la hora del sellado de tiempo de las distintas licitaciones que se publican

<http://www.gobiernodecanarias.org/perfildelcontratante/contenido/inicio.iface>

BOLETÍN OFICIAL DE CANARIAS

El BOC emite los boletines de manera digital y haciendo uso de los servicios de Platino añade una firma digital a los boletines (proceso de ejecución diaria para todos los laborables de lunes a viernes). También en su apartado de Sede Electrónica permite las operaciones de consulta de documento a través del código seguro de verificación y la comprobación de la firma, recibiendo el BOC, una media de 10.000 visitas diarias.

<http://www.gobcan.es/boc/>

AGENCIA CANARIA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN

A través de la sede electrónica de la ACISII, el ciudadano puede realizar las siguientes operaciones:

Registro electrónico

Presentación telemática de solicitudes para subvenciones

Consulta en archivo electrónico de documentos

Consulta del estado de los expedientes

Consulta del estado de las notificaciones

Todas estas operaciones hacen uso de los servicios de PLATINO.

El enlace de la sede de la ACISII es:

<https://www2.gobiernodecanarias.org/aciisi/sede/>

A modo de ejemplo, durante el presente año, se han convocado distintas ayudas cuyas solicitudes se pueden presentar telemáticamente utilizando los servicios de Platino. Así por ejemplo, para las ayudas para realizar tesis doctorales, se presentaron telemáticamente 80 del total de 250 solicitadas. Respecto de las ayudas para estancias breves en otros centros 35 del total de 70 solicitadas. Las inscripciones de proveedores de bonos tecnológicos, desde comienzos del 2010, se tramitan en su totalidad por vía telemática (45 hasta la fecha), etc.

TRASOS

Tramitación telemática de solicitudes. A través de esta aplicación Web actualmente se puede solicitar el acceso a la VPN del Gobierno de Canarias.

<https://www.gobiernodecanarias.org/dgtnt/trasos/index.jsp>

Entorno a 100 solicitudes se han solicitado telemáticamente desde que se puso en explotación en septiembre del año pasado.

Y así hasta un total de más de 40 proyectos que actualmente ofrecen o están en vías de ofrecer nuevos servicios telemáticos a los ciudadanos.

Lecciones aprendidas y conclusiones

Algunas de las conclusiones mas importantes que nos ofrece el desarrollo de este proyecto son:

Liderazgo técnico / organizativo. Aunque el proyecto es responsabilidad de la Dirección General de Telecomunicaciones y Nuevas Tecnologías (DGTNT), desde el principio se definió un liderazgo dual del proyecto entre la propia DGTNT y la Inspección General de Servicios; esta organización permitió la correcta involucración de los actores necesarios, como se detalla a continuación.

Involucrar a todos los niveles. Uno de los factores principales del éxito de la plataforma Platino ha sido la participación desde el principio de todos los agentes involucrados en el proyecto: personal del Gobierno de Canarias, técnicos de sistemas del Gobierno de Canarias, miembros de la Inspección General de Servicios, equipos de desarrollo y el equipo de consultoría. Sin la participación de todos no se hubiera logrado alcanzar el objetivo marcado.

Formación a usuarios. A lo largo del proyecto la formación ha sido uno de los factores principales que ha permitido la máxima expansión del uso de los servicios. No sólo se han realizado cursos de formación a empleados de todas las Consejerías del Gobierno de Canarias , sino también a los equipos de desarrollo que perteneciendo a empresas privadas, son los responsables de las aplicaciones de dichas Consejerías.

Existe un valor diferencial en el enfoque de la estrategia de despliegue de la Administración Electrónica que se ha seguido en el Gobierno de Canarias con Platino frente a otras comunidades autónomas:

Otras Comunidades Autónomas han optado por una estrategia descentralizada, en base a la construcción de las herramientas necesarias para la adaptación a la ley 11/2007, y a su posterior distribución entre sus Consejerías para que a través de su implantación y despliegue de manera local les permita cumplir con esta ley de Acceso.

Por contra, el Gobierno de Canarias, tras analizar la situación de contexto en la que se detectan multitud de sistemas heterogéneos de Backoffices en las Consejerías sobre el cual realizan la tramitación electrónica de los expedientes, decide apostar por un modelo centralizado compuesto de una arquitectura interoperable que ofrece los servicios necesarios para cumplir la ley 11/2007 de Administración Electrónica. De esta manera posibilita y facilita que cada Organismo haga uso el conjunto de servicios que considere necesario para su adaptación y de los cuales no dispone localmente.

Además, esta estrategia se ve reforzada con dos herramientas adicionales que el Gobierno Canario pone a disposición de sus Consejerías y que les ayudará a cerrar el ciclo:

Un sistema de gestión de expedientes para aquellas Consejerías que no disponen de un backoffice adecuado para el despliegue de cualquier familia de procedimientos: Platea

Y una sede electrónica para aquellas Consejerías que no disponen de una herramienta adecuada para soportar el canal telemático con sus ciudadanos.

Como principal aspecto mejorable debemos mencionar la dificultad en coordinar las dinámicas y prioridades departamentales con los hitos que Platino fijaba debido a la

estrategia centralizada del proyecto. En este sentido, fue muy complicado involucrar a las distintas Consejerías para lograr que los proyectos piloto que se habían establecido se ejecutasen conforme a la planificación que Platino fijaba.

Una posible lección sería que es más eficaz aprovechar un proyecto departamental en marcha y coordinarse para aportarle recursos para implementar el piloto en cuestión, que pretender que los distintos departamentos asuman sin discusión alinearse con el proyecto corporativo en forma y fondo. En términos de esfuerzos y de eficiencia puede que también sea más conveniente, pensando en las Consejerías, invertir en desarrollo, concretando su aplicación en proyectos clave y que sirvan de catalizadores, que invertir en información y difusión más o menos genérica.

Referencias y enlaces

La principal referencia del proyecto es su página web:

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

Donde se puede encontrar toda la documentación del proyecto, además de los pasos que debe realizar una nueva aplicación que quiera incorporarse al Proyecto.

También existe un apartado en la Web para el soporte de la Oficina Técnica Platino, a través del cual se puede reportar cualquier tipo de incidencia sobre la plataforma:

<http://www.gobiernodecanarias.org/platino/soporte/>

Otras aplicaciones que utilizan los servicios de la plataforma Platino son:

PERFILDELCONTRATANTE

<http://www.gobiernodecanarias.org/perfildelcontratante/contenido/inicio.iface>

CONSULTA DE HISTORIAL CLÍNICO

<https://www.gobiernodecanarias.org/dragoweb/index.htm>

TRASOS:

<https://www.gobiernodecanarias.org/dgtnt/trasos/index.jsp>

BOLETÍN OFICIAL DE CANARIAS:

<http://www.gobcan.es/boc/>

AGENCIA CANARIA DE INVESTIGACIÓN, INNOVACIÓN Y SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN:

<https://www2.gobiernodecanarias.org/aciisi/sede/>

SOLICITUDES DE INSTALACIONES DE BAJA TENSIÓN Y AGUAS

<http://www2.gobiernodecanarias.org/gesind/>

Normativa:

1763 - decreto 205/2001, de 3 de diciembre, por el que se regula el empleo de la firma electrónica en los procedimientos administrativos de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias.

632 - Secretaría General.- Resolución de 28 de abril de 2008, por la que se dispone la publicación del acuerdo por el que se aprueban las "Acciones para la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias".

1488 - ORDEN de 29 de septiembre de 2009, por la que se aprueba el Programa Anual de Acciones para la modernización de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Canarias para el año 2010.

DATOS ESPECÍFICOS

Características que contribuyen a la confianza en el servicio

Uso de estándares para las comunicaciones y el intercambio de datos
Implementación mediante tecnologías J2EE, facilitando la adaptación a nuevos requerimientos así como la continuidad y facilidad de mantenimiento
La prioridad de la infraestructura es la estabilidad y fiabilidad. Se asignan casi tantos recursos al soporte (difusión, información de cambios, resolución de dudas) como al desarrollo.
El soporte, además de telemático (web, correo, CAU) es presencial cuando el proyecto lo requiere.
Uso de aplicaciones basadas en estándares abiertos como Apache ServiceMix, Jboss y Alfresco
Arquitectura orientadas a servicios (SOA) que facilita la adaptación, escalabilidad e integración de los servicios
Oficina Técnica formada por un equipo funcional y técnico encargada de la resolución de incidencias, dudas y ampliación de los servicios

Características que contribuyen a la seguridad del servicio

La seguridad está basada en el protocolo WS-Security que permite controlar el acceso a los web services
La identificación de los consumidores se realiza mediante el uso de certificados digitales emitidos por una autoridad propia
Se utiliza un modelo de gestión de autorización centralizado para todos los servicios (mediante XACML) que permite controlar el acceso a los diferentes recursos
Se han tenido en cuenta las indicaciones del Esquema nacional de Seguridad. Algunos ejemplos son:
Existen diferentes capas de seguridad para el acceso a los servicios, control de los sistemas o la administración de las aplicaciones, parcelando la responsabilidad en diferentes equipos humanos (art. 5).
Se dispone de profesionales específicos en materia de seguridad (art. 15)
Se establecen controles para el acceso a los recursos (art. 16) que garanticen la seguridad de los expedientes
Se dispone de un repositorio seguro que garantice la disponibilidad de los documentos electrónicos a largo plazo (art. 21)
Los sistemas están duplicados y se realizan las correspondientes copias de seguridad que garanticen la continuidad de la actividad (art. 23)
Se cumplen los requerimientos para el envío de notificaciones (art. 32) y para la firma electrónica (art. 33)
Etc.

Aspectos de accesibilidad del servicio

Platino es un middleware y por lo tanto, al no ser una aplicación finalista (ya que no va a ser utilizado por usuarios finales, sino por otros sistemas que consumirán los servicios.) no está en su alcance la implementación de la accesibilidad.

No obstante, desde el principio Platino se ha concebido teniendo en cuenta los principios del Marco de Interoperabilidad Europeo, donde en primer lugar se trata la accesibilidad.

Aspectos de usabilidad del servicio

Aunque no es una aplicación para usuarios finales, los servicios de Platino resultan fáciles de usar debido a la utilización de web services, la formación ofrecida a través de cursos y la disponibilidad de documentación.

Además se dispone de otros recursos como aplicaciones de pruebas propias de la plataforma, documentación para utilizar aplicaciones externas, consolas para la administración y gestión de los servicios y diferentes aplicaciones de ejemplo sobre como utilizar los servicios.

Características de inclusión del servicio

Platino contribuye a que se puedan ofrecer servicios que faciliten la inclusión de todos los ciudadanos, facilitando la creación de oficinas de atención unificadas compartiendo datos que ya obren en poder de alguna administración permitiendo la utilización de diversos canales de acceso según conveniencia del usuario

A través de las distintas aplicaciones que se incorporen a la plataforma, los servicios de Platino pueden aportar muchas mejoras orientadas a la inclusión de los servicios. Desde el servicio de Pasarela de Pagos que permitirá realizar los trámites de pagos y cobros de manera rápida, eficiente y segura, hasta el servicio de firma digital con las mejoras en identificación y validación de los usuarios.

Además desde el Gobierno de Canarias se está trabajando en la implantación del código de Platino en los distintos Cabildos que existen en las islas, de manera que se pueda aplicar la misma solución de servicios a nivel municipal y local.

Características de participación ciudadana del servicio

Se pueden encontrar gran cantidad de ejemplos de participación de los ciudadanos a través de los servicios de Platino, a destacar:

Servicio de Firma Electrónica. Permite a los ciudadano identificarse de manera fiable, rápida, y eficaz a través del uso de los certificados

Servicio de Notificaciones, mediante el cual los ciudadanos podrán recibir las notificaciones de forma telemática, sin tener que estar pendientes de recibir la notificación física

Servicio de Envío de Mensajes. A través de este servicio se permite la comunicación en ambos sentidos. La administración puede informar al ciudadano mediante correo electrónico o SMS y a su vez el ciudadano puede solicitar información sobre el estado de sus trámites mediante un SMS

Registro electrónico para presentación de documentos. Desde los domicilios particulares o lugares de trabajo es posible interactuar con la administración de un modo fiable y eficaz, cómodo y eficiente

Servicio de soporte a la tramitación para consultar "cómo va lo mío" en todo momento y por los canales que más convengan al ciudadano o empresa

Ver además las referencias de los servicios finalistas construidos con Platino (apartado resultados y referencias y enlaces) para comprobar cómo Platino mejora la participación ciudadana en la administración electrónica.

Datos de utilización del servicio

Platino es una infraestructura sobre la que se construyen servicios. La utilización de Platino es la utilización de la suma de esos servicios.

En el año 2009 se recibieron 111 peticiones de mejoras, concentrándose el 70% en la segunda mitad de año. En los 2 primeros meses del 2010 se produjo un incremento del 15% respecto al mismo periodo del año anterior.

En relación a las solicitudes para incorporarse a Platino, durante el año 2008, en que se puso la plataforma a disposición de los usuarios, 19 proyectos empezaron los trabajos con los nuevos servicios. Durante el año 2009 se incorporaron alrededor de 20 nuevos proyectos. En el transcurso del año actual la tendencia es similar a la media de los últimos años.

Estos datos indican un aumento significativo en la utilización de los servicios y un interés cada vez mayor. Se puede decir que Platino hace posible construir servicios finalistas con plazos razonables (pocos meses en lugar de años) y que ninguna consejería se plantea la administración electrónica sin contar con Platino.

Datos del grado de satisfacción del servicio

El progresivo incremento en el número de peticiones de mejoras así como el incremento de equipos de desarrollo que utilizan la plataforma para implementar sus aplicaciones de Administración Electrónica indican la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por Platino.

Si bien las mejoras en los desarrollos de administración electrónica se pueden cuantificar, es pronto para analizar las mejoras que repercuten en el ciudadano o empresa pues nos encontramos ante una nueva manera de operar que en muchos casos no tiene parangón con lo que hasta hace poco se venía haciendo.

Sí se puede consignar ya el grado de satisfacción de los responsables de las aplicaciones que utilizan Platino como plataforma técnica para construir sus servicios finales. Aunque en estas primeras versiones se han tenido que hacer también labores correctivas, los beneficios que los servicios Platino aportan a la organización son tangibles y así se ha reconocido entre los técnicos de las consejerías e incluso desde organismos externos.

Características de multiplataforma del servicio

Platino es multiplataforma en el sentido técnico, pues los servicios de Platino se despliegan como Enterprise Applications en ficheros ".ear" y esto permite el despliegue sobre cualquier servidor de aplicaciones como Jboss, Tomcat, WebSphere, etc. Al mismo tiempo, esto permite la utilización de diferentes sistemas operativos.

El carácter de multiplataforma es también válido para los clientes (browsers), pudiéndose consumir servicios desde los principales navegadores (IE, FF).

Platino es también multiplataforma desde el punto de vista de los servicios expuestos, ya que estos pueden ejecutarse en sistemas .NET, J2EE, etc. Solamente es necesario que cumplan la especificación JBI de definición de los servicios.

Características de multicanalidad del servicio

Platino facilita la reingeniería de servicios y en particular posibilita la multicanalidad de éstos. Su arquitectura modular permite que las distintas capas funcionales estén claramente separadas, por lo que la configuración multicanal se adapta a la perfección a la

plataforma. En particular, además, implementa servicios de mensajería que permiten escoger el canal web, correo, SMS.

La utilización de Web Service para el acceso a los servicios de Platino facilita el desarrollo de aplicaciones accesibles desde cualquier canal de comunicación (web, teléfonos, TDT, etc).

Características de multilingüismo del servicio

Al tratarse de una plataforma de interoperabilidad que ofrece un conjunto de servicios, son las aplicaciones que consuman Platino (backoffice y frontoffice) los que deben realizar el correspondiente esfuerzo para garantizar el multilingüismo del servicio.

Por ejemplo, Drawoweb del Servicio Canario de Salud para la consulta del historia clínico es multilingüe (Español y Inglés de momento; <https://www.gobiernodecanarias.org/dragoweb/index.htm>). Del mismo modo, el resto de servicios irán incorporando esta funcionalidad a medida que sus responsables lo vayan requiriendo.

Aspectos de reingeniería del servicio

Exponer un servicio en Platino ha implicado, para aquellas funcionalidades que ya estaban en producción (ya sea en ámbitos departamentales o corporativos), una reingeniería para adaptarse a los estándares que Platino ha establecido. Entre estos servicios que han sido sujetos de reingeniería encontramos:

Pasarela de Pagos: Se adapta a las funcionalidades del producto utilizado que permite la gestión de pagos telemáticos siguiendo tanto el cuaderno 60 como el 65. Este producto es el mismo que el utilizado por Red.es para la gestión de pagos.

Firma Electrónica: La adopción de un producto reconocido para la gestión de certificados y la realización de operaciones de firma electrónica representa una ventaja para asegurar la plena funcionalidad del servicio.

Registro Electrónico: La creación de una capa de integración que independice a la aplicación corporativa para la gestión del registro facilita la realización de modificaciones o la adaptación de nuevos requerimientos.

No obstante, Platino no es solo un producto software, sino además es un conjunto de normas y estándares de utilización. En este sentido se ha realizado reingeniería de procesos mediante la simplificación y racionalización de procedimientos administrativos.

En este sentido, el hecho de exponer una serie de servicios de tramitación horizontales facilita la normalización de procedimientos y la optimización de los mismos. Por ejemplo, en la fase de análisis de las solicitudes se ha podido optimizar el proceso de notificación, lo que redundará en beneficio de toda la organización -además de beneficiar al ciudadano con un mejor servicio.

Aspectos de simplificación del servicio

Platino ofrece un conjunto de servicios de Administración Electrónica. En este sentido, la simplificación consiste en ofrecer servicios avanzados que permitan reducir el número de interacciones de los usuarios y la plataforma.

El Servicio de Soporte a la Tramitación Telemática permite simplificar los procesos típicos de la Administración Electrónica como la presentación de solicitudes, consulta de expedientes y documentos, requerimientos, etc.

El amplio abanico de certificados admitidos por Platino (FNMT, DNIe,) garantiza la correcta identificación del ciudadano. A partir de este punto el ciudadano podrá:

- Tramitar sin tener que aportar datos que ya obren en poder de alguna administración, como por ejemplo el eDNI y otros datos de identificación y domicilio, con el consiguiente ahorro de tiempo, medios y mejoras en comodidad
- Consultar el estado de sus solicitudes
- Acceder a los documentos presentados y a los documentos administrativos generados por la administración
- Verificar y corregir sus datos de identificación y de contacto

Todas aquellas funcionalidades que cada departamento quiera ofrecer a los ciudadanos dentro de su ámbito de actuación

Aspectos de integración del servicio

PLATINO ha sido concebido como plataforma de interoperabilidad, por lo que la integración de los servicios ha sido un objetivo prioritario desde el primer momento. La adopción de una arquitectura basada en servicios (SOA), la utilización de web services como protocolo para el intercambio de datos y el soporte de un ESB (Enterprise Service Bus) que permite la comunicación desacoplada de los servicios son algunos de los aspectos más destacados que definen la capacidad de la plataforma para la integración de servicios.

Desde el punto de vista funcional Platino ofrece el Servicio de Soporte a la Tramitación que permite a los ciudadanos comunicarse con la administración de una manera más sencilla. De esta forma se puede acceder al registro (adaptado a la norma Sicres), consultar el estado de sus expedientes ("cómo va lo mío") o consultar los documentos. Este servicio integra como vemos el FrontOffice (portales) con los distintos BackOffices departamentales (los gestores de expedientes y registros).

Características de eficacia del servicio

Platino ha conseguido alcanzar los objetivos planteados mediante un catálogo de servicios cuya utilización resulta muy sencilla. Se ha logrado que los diferentes departamentos del Gobierno de Canarias utilicen la plataforma como base principal para acercar la Administración al conjunto de los ciudadanos mediante el uso de las nuevas tecnologías. Además se ha conseguido una mejora en el acceso y reutilización de la documentación, además de otros logros alcanzados.

Ver además las referencias de los servicios finalistas construidos con Platino (3.6 y 3.8 del presente documento) para comprobar cómo Platino cumple eficazmente con las funcionalidades que las Consejerías han definido.

Características de eficiencia (rendimiento, consumo) del servicio

Platino proporciona los siguientes elementos que permiten el estudio de la eficiencia:

- Para algunos servicios se establecen métricas exhaustivas que permiten estudiar los tiempos empleados en cada una de las operaciones que realiza
- Se dispone de un módulo de trazabilidad y auditoría que permite estudiar el rendimiento de los servicios y detectar determinados problemas
- Tener la posibilidad de obtener estas métricas de manera centralizada es el primer paso para su análisis y ulterior mejora. Con la anterior arquitectura esto no era posible.
- Se estima que Platino aporta mejoras en eficiencia energética (consumo) relacionadas directamente con el número de sistemas duplicados que el Gobierno de Canarias no ha necesitado desplegar: en efecto, cada servicio solamente se despliega en alta disponibilidad, mientras que en la antigua arquitectura se hubiese tenido que desplegar

tantas veces como departamentos tiene el Gobierno. No obstante, Platino obtiene tiempos equiparables a ese tipo de topologías.

En otro orden de cosas, el hecho de que un servicio horizontal se pueda reutilizar por diversas consejerías ya implica eficiencia de desarrollo frente a posibles implementaciones de una misma funcionalidad por cada una de estas consejerías. Platino, por tanto, implica directamente mejoras en eficiencia en los equipos técnicos y funcionales pues les permite dedicarse a analizar nuevos servicios y dejar los elementos horizontales y complejos a Platino.

Aspectos de interoperabilidad del servicio

Platino ha sido creado como una Plataforma de Interoperabilidad, por lo que todos sus elementos tienen por objeto estos conceptos. El uso de estándares, las normas de utilización, el tratamiento de los documentos o los sistemas de firma electrónica basado en formatos estándares, son algunos ejemplos de los elementos que garantizan la interoperabilidad de Platino. La arquitectura SOA desacoplada es otro ejemplo de las facilidades que ofrece Platino.

Platino cumple prácticamente todos los conceptos presentados en el recientemente publicado Esquema Nacional de Interoperabilidad:

Interoperabilidad organizativa (art. 8-9): Platino ofrece la infraestructura necesaria para ofrecer los servicios interoperables, que podrá ofrecer cada consejería. Además se dispone de un catálogo de procedimientos y de las aplicaciones necesarias para ofrecer el soporte y el acceso necesario

Interoperabilidad semántica (art. 10): Platino dispone de una base de datos de terceros con los datos básicos para la identificación de los ciudadanos. Estos datos formarán parte de la relación de modelos de datos.

Interoperabilidad técnica (art.11): El repositorio de documentos de Platino permite la utilización de estándares abiertos (PDF/A, ODT, PNG, JPEG, XML, DOCX, TIFF) y se complementa con otros formatos propietarios (DOC, RTF).

Hora oficial proporcionada por la Armada (art.15): Platino obtiene la hora oficial de la Armada para las operaciones de sellado de tiempo (a través de la TSA de FNMT-RCM)

Platino dispone de plataforma de validación de Firma y certificados (art. 20)

Características de neutralidad tecnológica del servicio

Los web services ofrecen un protocolo de intercambio de mensajes que permite mantener la independencia de la tecnología utilizada por el consumidor y el proveedor.

Los usuarios de Platino utilizan diferentes tecnologías para el consumo de Platino, tales como Java o .Net.

Además, los servicios de Platino se despliegan en diferentes servidores de aplicaciones: jboss, tomcat, websphere, ...

Características de arquitecturas abiertas del servicio

Las características principales de la arquitectura de Platino son las siguientes:

Arquitectura SOA desacoplada que incluye:

servicios horizontales tales como seguridad, orquestación y administración

protocolos de comunicación, claramente especificados y definidos

definición de la segmentación de usuarios (ciudadanos, funcionarios, etc), perfiles de acceso, canales posibles de comunicación, etc

ESB Apache-ServiceMix como bus de integración que garantiza el acceso a los servicios y la disponibilidad gracias a la clusterización, además de otras características importantes.

Características de reutilización del servicio

Desde el punto de vista técnico no existe ninguna limitación para la reutilización de los servicios, gracias a las tecnologías utilizadas.

Desde el punto de vista funcional requiere de pequeñas adaptaciones que permitan adecuar la plataforma a las necesidades de otras administraciones. Platino dispone de estudios detallados sobre la reutilización de los servicios por parte de otras administraciones.

También es necesario la realización de convenios con las entidades con las que interactúa Platino.

Otros aspectos o características del servicio cualitativos o cuantitativos.

Oficina técnica de modernización: Platino es una nueva infraestructura corporativa y como tal se ha dotado de una oficina técnica para su soporte, mantenimiento y evolución. Esta oficina, bajo responsabilidad de la DGTNT, se puede extender al núcleo técnico que acompañe en la modernización de la administración al resto de equipos y proyectos. Sin esta oficina técnica, a las normas y reglamentos (producto usual de las oficinas de modernización) les faltaría el brazo operativo, con lo que el paso de funcionalidades a aplicaciones sería mucho más complicado.

Proyecto modular: Platino se ha desarrollado con un modelo de proyecto basado en el desarrollo de servicios independientes, con lo que se han podido ir entregando parcialmente resultados. Este modelo permite cumplir hitos graduales, de fácil evaluación y minimizando riesgos de desviaciones, que en proyectos monolíticos serían mayores. De otro modo, un proyecto tan complejo y con un calendario extenso no hubiese sido posible.

Proyecto que trasciende al Gobierno Canario: Mediante Platino los desarrolladores de la DGTNT han colaborado con los técnicos que en el MAP están construyendo algunos de los servicios de tramitación más utilizados, como la notificación electrónica. En la medida en que se ceda Platino a otras administraciones, esta comunidad se irá extendiendo y fortaleciendo. Los beneficios serán tanto cuantitativos (mejor plataforma con mejores servicios y con menores esfuerzos) como cualitativos (evolución profesional, sentido de comunidad y servicio).