

# Administración electrónica

Badajoz, abril de 2009

**Dirección General de Administración Electrónica y  
Evaluación de las Políticas Públicas**



administración electrónica  
JUNTA DE EXTREMADURA



JUNTA DE  
EXTREMADURA



- **Digitalizar el papel**, pasar todo lo que está en papel a formato electrónico.
- **Un conjunto de Webs** en la Administración.
- Ser **un canal más** de acceso a la Administración.
- **Servicios online**, correctamente construidos pero en la práctica ineficientes por su falta de interconexión cruzada.



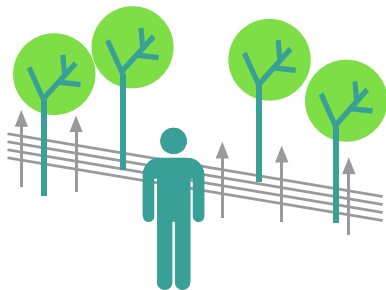
**La e-administración es algo más que ser referencia de los mecanismos electrónicos que permiten la prestación de servicios públicos**

- **Interoperabilidad**, entre las administraciones y con la ciudadanía.
- **Integración de servicios**
- **Teletramitación.**
- Comunicación **bidireccional.**



Son mecanismos que transforman:

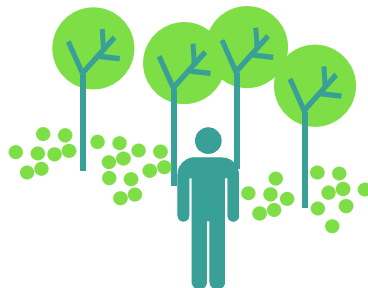
- oficinas tradicionales en **administración sin papeles,**
- procesos en papel en electrónicos



**1** Ciudadano  $\neq$   
Administración

Pasado

El ciudadano como mero espectador. Interactúa con el entorno más cercano pero no identifica a la Administración como un actor en su vida cotidiana.



**2** Ciudadano  $\cap$   
Administración

Presente

El ciudadano ve a la Administración como algo más cercano. Se le proporciona información de utilidad pero poco dirigida. Actor demasiado pasivo.



**3** Ciudadano  $\cup$   
Administración

Futuro

Se valora a la Administración como algo cercano. Fácil acceso, el ciudadano se identifica con las herramientas disponibles, se amplía el conocimiento del medio y de los procedimientos existentes.



### Niveles de prestación de servicios:

- Nivel 1. Web informativa
- Nivel 2. Es posible efectuar ciertos trámites (descargar formularios, presentación de solicitudes)
- Nivel 3. El ciudadano interactúa a través de la red efectuando trámites y recibiendo la respuesta por la misma vía.
- Nivel 4. El ciudadano adicionalmente puede efectuar pagos en línea.



nivel 4



4 +

**La Junta de Extremadura alcanzará el nivel 4**

*Con la puesta en funcionamiento de esta Plataforma Extremadura alcanzará el **Nivel 4** de prestación del servicio contemplado en las iniciativas del **plan de acción e-Europe**.*



- Plan de Modernización, Simplificación y Calidad para la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura (2004).

- Plan de Impulso de la Mejora Continua y Modernización Tecnológica (2008)



**No se trata de un proyecto tecnológico. Se trata más bien de un proyecto transformador de la administración, con una fuerte implicación de toda la organización.**

Los objetivos de este proyecto van enfocados a beneficiar a todo tipo de colectivos



Ciudadano



- Accesibilidad.
- Transparencia.
- Reducción de burocracia.
- Visualización de los servicios ofertados.
- Conocimiento del quién, qué, cómo, cuánto y cuándo



Empresa



- Acceso único a servicios.
- Colaboración activa de la Administración.
- Disminución de burocracia.
- Aumento de la competitividad.



Administración



- Impulso de la Modernización de la sociedad extremeña.
- Atención, Control y planificación centralizados..
- Distribución del trabajo en red.
- Facilitador de cambios administrativos.
- Integrador de procesos.
- Conocimiento del quién, qué, cómo, cuánto y cuándo



Empleado Público



- Trabajo activo frente a trabajo pasivo.
- Protagonista del resultado del trabajo.
- Mayor colaboración y mejor dotación

## DURACIÓN DEL CONTRATO

- 34 meses

## INICIO DE LOS TRABAJOS

- Octubre de 2007

## FASE 0

- junio de 2008
- Implantación de 3 procedimientos telemáticos

## FASE 1

- junio de 2009
- Implantación de 40 procedimientos telemáticos

## FASE 2

- diciembre de 2009
- Implantación de 80 procedimientos telemáticos

## FASE 3

- marzo de 2010
- Implantación de 120 procedimientos telemáticos



Web / email

Telefónico /  
Fax SMS

Presencial

@tiende

Portal del Ciudadano

CRM

Arquitectura Tecnológica

Seguridad

Pasarela de  
Pago

Registr@

Notific@

Observatorio

Tramit@

Archiv@

Administrados

Simplific@

## Simplifica

- Elementos comunes en la definición de las familias y procedimientos
- Normalización de solicitudes y documentos de tramitación
- Definición de los procedimientos orientada a su posterior mecanización
- Tramitación sencilla y con elementos comunes
  
- Procedimientos iniciados: 341.
- Procedimientos en estudio: 300.
- Procedimientos finalizados: 41.

Web / email

Telefónico /  
Fax SMS

Presencial

**@tiende**

Portal del Ciudadano

CRM

Arquitectura Tecnológica

Seguridad

Pasarela de  
Pago

Registr@

Notific@

Observatorio

Tramit@

Archiv@

Administrados

Simplific@

## Administrados

- **Unificación de la información de ciudadanos y entidades.**
- **Mantenimiento de los datos de contacto.**
- **Mecanismos de acceso a la información por parte del resto de los sistemas**



## Sistema de Tramitación

- **REGISTR@:** Sistema de Registro Único de la Junta de Extremadura.
- **TRAMIT@:** Herramienta de tramitación corporativa.
- **NOTIFIC@:** Sistema de notificaciones corporativo, tanto para notificaciones postales como telemáticas.
- **ARCHIV@:** Archivo electrónico de la Junta de Extremadura.

Web / email

Telefónico /  
Fax SMS

Presencial

@tiende

Portal del Ciudadano

CRM

Arquitectura Tecnológica

Seguridad

Pasarela de  
Pago

Registr@

Notific@

Observatorio

Tramit@

Archiv@

Administrados

Simplific@

## Pasarela de Pagos

- **Implantación de la Plataforma de Pago Electrónico de la Junta de Extremadura.**
- **Acuerdo de colaboración con:**
  - **Caja de Extremadura.**
  - **Caja Badajoz.**

Web / email

Teléfono /  
Fax SMS

Presencial

@tiende

Portal del Ciudadano

CRM

Arquitectura Tecnológica

Seguridad

Pasarela de  
Pago

Registr@

Notific@

Observatorio

Tramit@

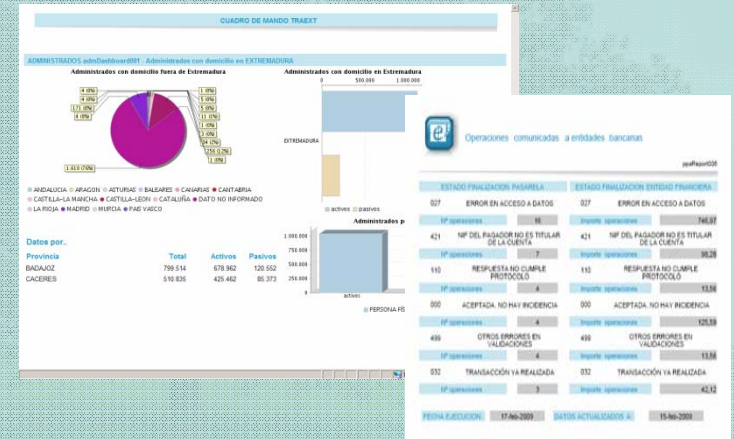
Archiv@

Administrados

Simplific@

## Observatorio

- Cuadro de mando de la plataforma de administración electrónica



- Sistema de apoyo a la gestión
- Indicadores de resultados globales de la actividad y relación con los administrados

Web / email

Telefónico /  
Fax SMS

Presencial

@tiende

Portal del Ciudadano

CRM

Arquitectura Tecnológica

Seguridad

Pasarela de  
Pago

Registr@

Notific@

Observatorio

Tramit@

Archiv@

Administrados

Simplific@

## Seguridad

- **Implantación de la Plataforma de autenticación corporativa**
- **Gestión de usuarios y perfiles de acceso a los recursos del sistema (600 usuarios en Fase 1)**
- **Portafirmas electrónico**

Web / email

Telefónico /  
Fax SMS

Presencial

**@tiende**

Portal del Ciudadano

CRM

Arquitectura Tecnológica

Seguridad

Pasarela de  
Pago

Registr@

Notific@

Observatorio

Tramit@

Archiva

Administrados

Simplific@

## Arquitectura

- **Instalación de 40 servidores, capacidad de almacenamiento de 4 Tb.**
- **Centralización de los servicios de la plataforma**
  - **Interoperabilidad**
  - **Redundancia y Alta Disponibilidad**
  - **Trazabilidad y Auditoría**
  - **Software Libre**



## Portal del Ciudadano

- **Análisis, Diseño, Construcción e Implantación del nuevo Portal del Ciudadano.**



- **Permitirá el acceso a la información del ciudadano y empresas.**
- **Acceso al inicio y seguimiento de Trámites.**
- **Comunicación personalizada y bidireccional con la Junta de Extremadura.**



Web / email

Telefónico /  
Fax SMS

Presencial

@tiende

Portal del Ciudadano

CRM

Arquitectura Tecnológica

Seguridad

Pasarela de Pago

Registr@

Notific@

Observatorio

Tramit@

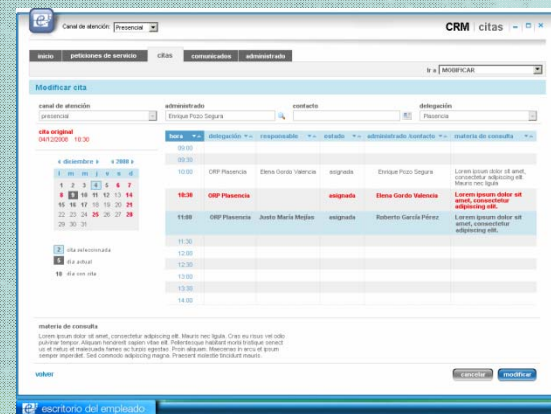
Archiv@

Administrados

Simplific@

## CRM

- Sistema sobre el que se implementan los servicios de atención al ciudadano.



- Canaliza y gestiona las interacciones de los ciudadanos y empresas con la Junta de Extremadura y viceversa a través de diferentes canales.
- Gestión de peticiones de servicio, cita previa,...
- Integración con el resto de los sistemas.



Acceso a la  
administración

Ventanilla  
Única



## Administración Pública

- Portal oficina virtual
- Atención telefónica
- Atención presencial

- Tramitación y Gestión de Expedientes (Workflow)
- Respaldo de datos y continuidad de procesos
- Integración entre los sistemas existentes

## Catálogo de software utilizado

- Sistema operativo base: **SUSE Linux Enterprise Server 10**
- Base de datos: **PostgreSQL 8.2.x**
- Lenguaje de desarrollo: **Java. Frameworks:**
- Gestor de portales: **Liferay**
- Gestor de contenidos: **Alfresco Web Content Management**
- Gestor documental: **Alfresco**
- Bus de integración: **Mule 2.0**
- Motor de procesos / workflow: **jBPM 3.2**
- Servidor de aplicaciones: **JBoss 4.2**
- Servidor Web: **Tomcat 6.0**
- Seguridad: **Sun Java System Access**
- LDAP: **OpenLDAP**
- Data Warehouse: **Pentaho Business Intelligence**

## Convenio Marco entre la Administración General del Estado y la Comunidad Autónoma de Extremadura para la implantación de una Red de Oficinas de Atención Personalizada al Ciudadano en el ámbito territorial de Extremadura, firmado el día 21 de mayo de 2007.

- Este Convenio Marco sustituye al firmado el día 10 de julio de 1997, para la colaboración en la progresiva implantación de un sistema intercomunicado de Registros entre la Administración General del Estado, la Administración de la Comunidad Autónoma de Extremadura y las Entidades Locales del Ambito territorial de la Comunidad Autónoma.
- Todas las Entidades Locales adheridas al primer convenio mantienen su adhesión al segundo excepto manifestación expresa en contrario.
- BADAJOZ: ENTIDADES LOCALES ADHERIDAS AL CONVENIO: 177

### **Convenio entre la Fabrica Nacional de Moneda y Timbre Real Casa de la Moneda y la Junta de Extremadura para la prestación de servicios de certificación de firma electrónica y otros servicios relativos a la administración electrónica, firmado el día 1 de septiembre de 2004.**

- Este convenio contempla la adhesión de las Entidades Locales de menos de 50.000 habitantes. El día 18 de abril de 2005 se firmó una adenda al Convenio citado para ampliar el ámbito de aplicación a las ciudades de más de 50.000 habitantes.
- El convenio y la adenda se pueden encontrar en el portal web del SIA en el área "Firma electrónica".
- BADAJOZ: ENTIDADES LOCALES ADHERIDAS AL CONVENIO: 39
- Hay otras instituciones adheridas, como la Diputación de Badajoz.

# Convenio de colaboración entre el MAP y la Comunidad Autónoma de Extremadura para la prestación mutua de servicios de administración electrónica (Red SARA, Servicios de verificación de datos de identidad y residencia, Plataforma @firma, etc.).

- La Junta de Extremadura además como enlace entre la Administración General del Estado y la Administración local de Extremadura.
- BADAJOZ: ATRAVÉS DE LA DIPUTACIÓN

- Ley 11/2007, de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos.
- Directiva 2006/123/CE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
- Ley “paraguas” y Ley “Omnibus”
- Plan de Reducción de Cargas Administrativas y de Mejora de la Regulación.

## NORMATIVA GENERADA

- Orden por la que se regula el procedimiento general para el pago y presentación telemáticos de declaraciones y autoliquidaciones de tasas y precios públicos gestionados por la Administración de la Junta de Extremadura y sus Organismos Autónomos (**Pasarela de pagos** de la Junta de Extremadura).
- Decreto por el que se **suprime** la obligación para los interesados de presentar la fotocopia de los documentos identificativos oficiales y el certificado de empadronamiento en los procedimientos administrativos de la administración de la Junta de Extremadura y de sus organismos públicos vinculados o dependientes.
- Acuerdo con la entidad pública Correos para la utilización de su sistema de **notificaciones telemáticas**.
- Ordenes de publicación de los distintos procedimientos telemáticos (según Decreto de Registro Telemático).



## INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE LA JUNTA DE EXTREMADURA

- Sincronización con la base de datos poblacional Civitas (Consejería de Sanidad y Dependencia).
- Sistema de gestión documental del Consejo de Gobierno y Comisión de Secretarios Generales (Presidencia de la Junta).
- Nuevo sistema de gestión del Diario Oficial de Extremadura (Consejería de Administración Pública y Hacienda).
- Plataforma educativa extremeña Rayuela (Consejería de Educación).
- Sistema contable de la Junta de Extremadura SICCAEX.
- Etc.



**administración electrónica**  
JUNTA DE EXTREMADURA

[jaime.gragera@juntaextremadura.net](mailto:jaime.gragera@juntaextremadura.net)