



La Administración Electrónica en la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

José Francisco Puche Forte
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia



Índice

- Introducción
- Nuestro modelo de Administración Electrónica
- Servicios de infraestructura
- Servicios finales
- Próximas acciones
- Conclusiones

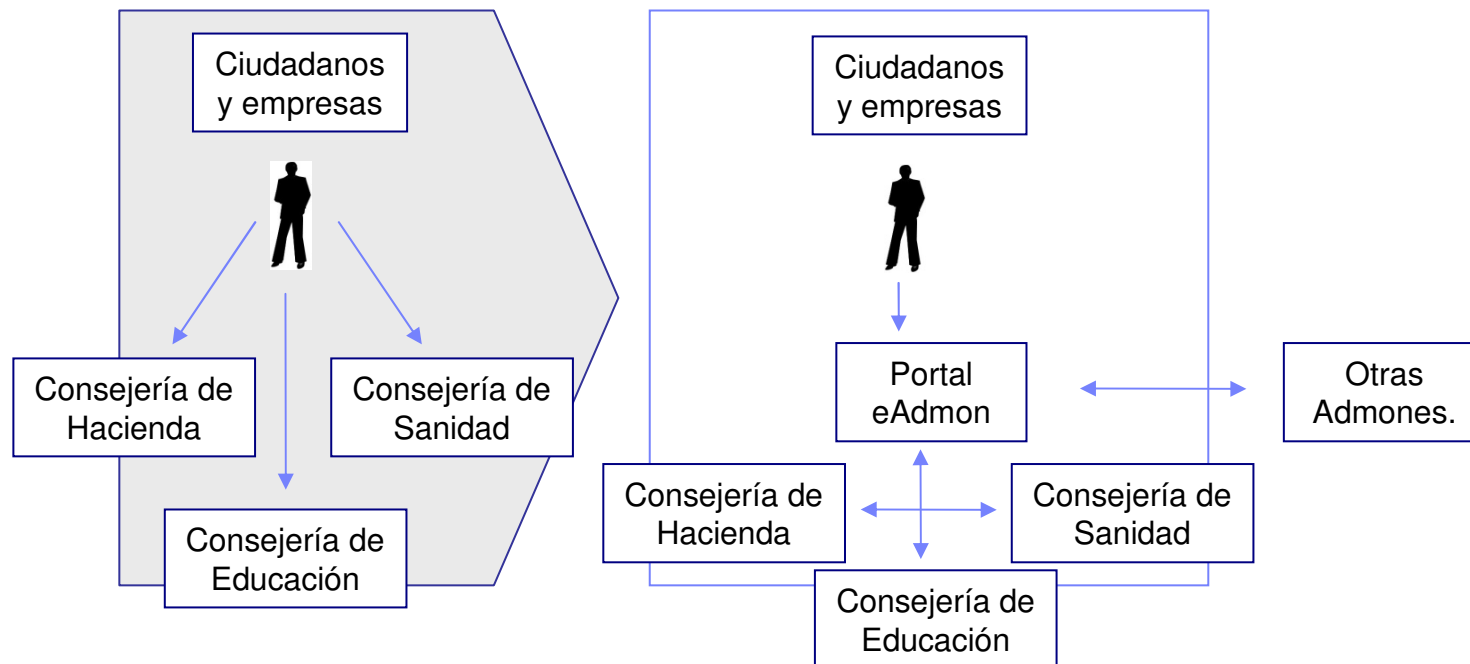


Introducción

- ¿Qué entendemos por Administración Electrónica?
 - Misión: Facilitar la administración a ciudadanos y empresas, reduciendo el tiempo, el coste, la complejidad y la incertidumbre
 - Visión: Apuesta decidida por la prestación de “e-servicios” que estarán disponibles por más canales, en cualquier momento y posibilitarán tramitaciones completas y automáticas

Introducción

- Transformación del enfoque departamental a uno centrado en el ciudadano





Introducción

- Para ello, se definió un catálogo unificado de procedimientos y servicios que se ofrecen a ciudadanos, empresas y empleados, la Guía de Servicios
- Disponible en el portal corporativo, comprende más de mil procedimientos catalogados por familias, unidades administrativas que los gestionan, etcétera
- Este catálogo se convierte en el punto de entrada único para el inicio de la tramitación telemática



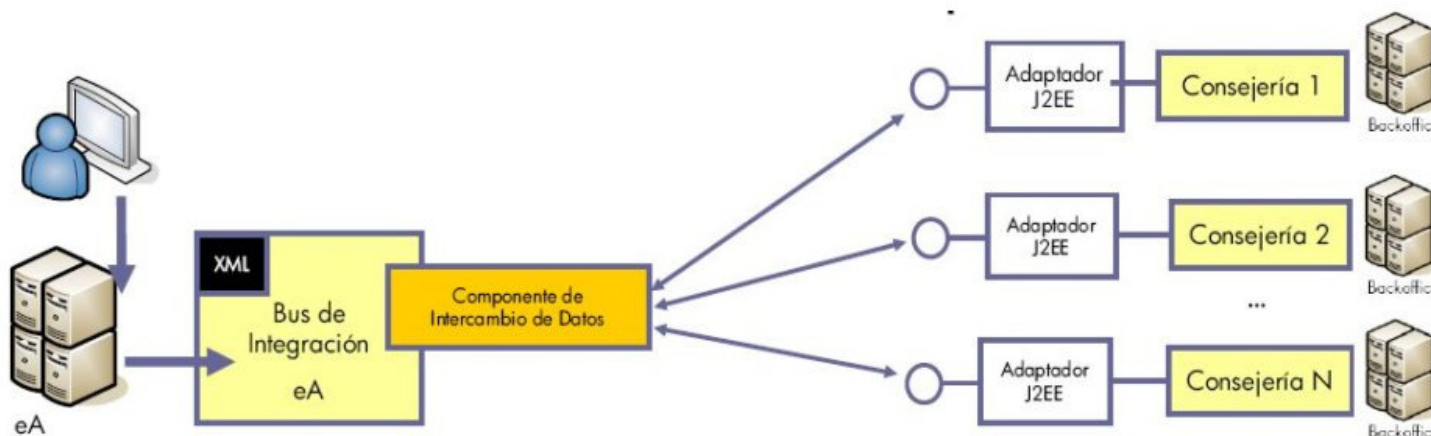
Nuestro modelo de Administración Electrónica

- Antecedentes

- Informática corporativa, responsabilidad de nuestra Dirección General (plataforma de eAdministración inexistente)
- Informática departamental, descentralizada en Consejerías y Organismos Autónomos (desarrollos verticales estancos y consolidados)
- Como premisa se establece mantener, en la medida de lo posible, los sistemas informáticos ya existentes con funcionamiento estable (minimizar la reingeniería del software)

Nuestro modelo de Administración Electrónica

- Modelo planteado
 - Modelo en estrella (centralizado-descentralizado)
 - *Servicios de infraestructura y servicios finales en la plataforma eA*
 - *Satélites de conexión con los sistemas informáticos de las Consejerías*





Nuestro modelo de Administración Electrónica

- Modelo planteado
 - Arquitectura orientada a servicios (SOA)
 - *Desarrollo Java en 3 capas*
 - *Como middleware, Oracle Weblogic*
 - *Infraestructura sobre servidores Linux Red Hat y base de datos Oracle*
 - *Entornos de Desarrollo, Integración, Pruebas y Producción diferenciados*
 - *Alta disponibilidad de entornos productivos. CPD 24x7*



Servicios de infraestructura

- Ofrecen funcionalidades que pueden ser utilizadas
 - Directamente por las distintas aplicaciones/sistemas clientes de la plataforma
 - O para la composición de nuevos servicios
- Pertenecen a esta categoría, entre otros:
 - Autenticación/firma electrónica
 - Registro Entrada/Salida



Servicios de infraestructura

- Autenticación y firma electrónica
 - Servicio que permite la autenticación por certificado digital con la mayoría de los proveedores del mercado (DNI electrónico, FNMT, ACCV,...) así como la firma electrónica de documentos
 - Compatible con Internet Explorer, en breve (antes de fin de año) con Mozilla Firefox, Google Chrome y Safari



Servicios de infraestructura

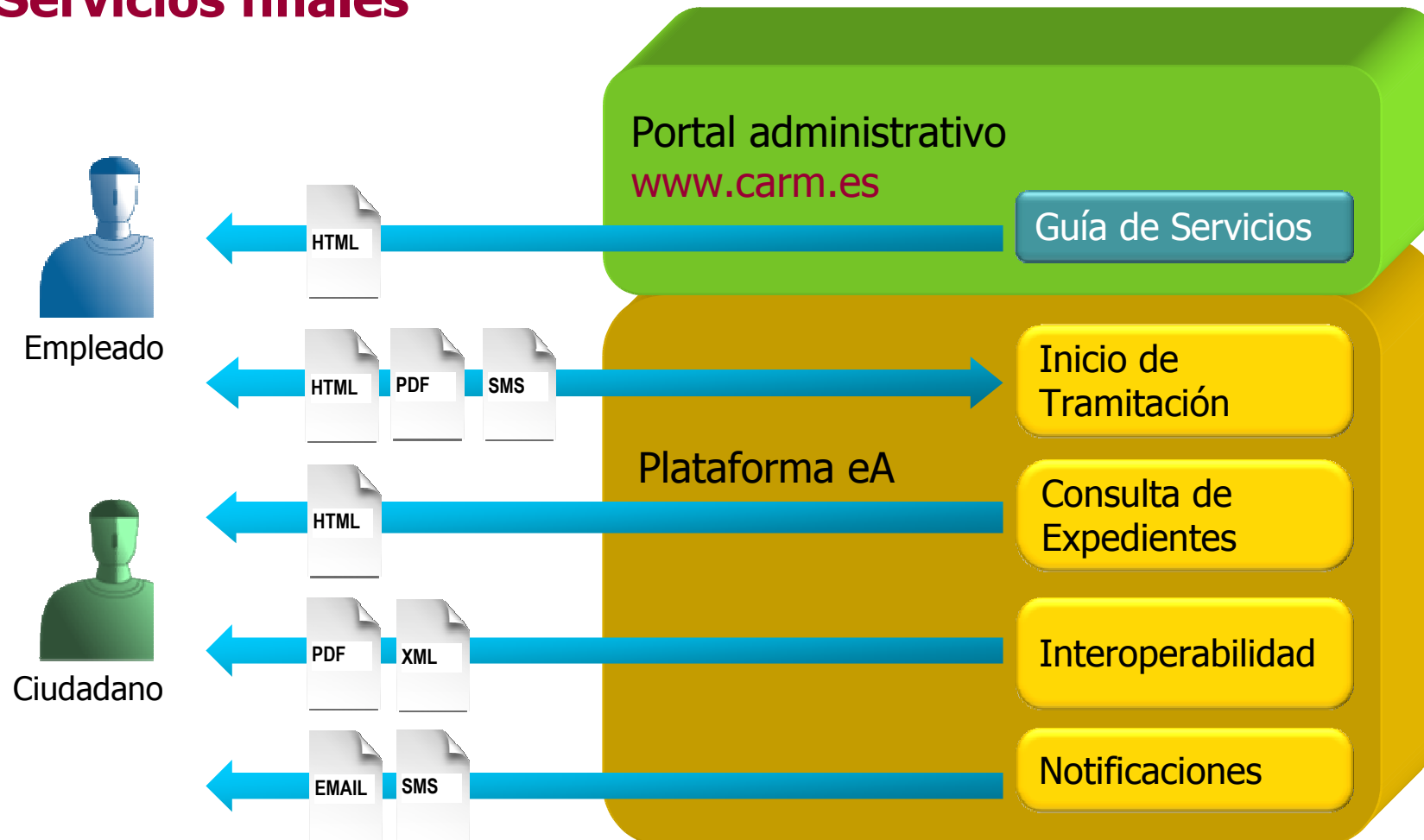
- Registro de Entrada/Salida
 - Sistema de Registro Único de Entrada para inicio telemático de tramitaciones
 - Antes de fin de año, despliegue de los servicios web para posibilitar el Registro Telemático de Salida (siguiendo estándar Sicres 3)

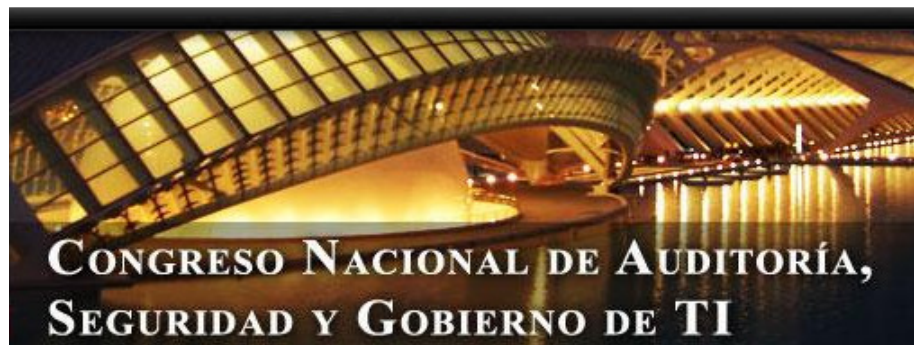


Servicios finales

- Ofrecen, habitualmente a través del portal, una interfaz hacia la plataforma, integrando servicios de infraestructura.
- Pertenecen a esta categoría, entre otros:
 - Inicio de tramitación
 - Consulta de expedientes
 - Notificación/Comunicación
 - Plataforma de Interoperabilidad

Servicios finales





Servicios finales

- Inicio de tramitación (mediante formulario)
 - Para trámites complejos, formularios HTML con firma electrónica y generación de un recibo PDF con sello electrónico de la CARM
 - Pueden incluir cálculo/pago de tasas y anexos.
 - Anualmente se hacen unos 50.000 trámites telemáticos
- Ejemplos (trámites más utilizados)
 - Solicitud de ayudas de Política Agraria Común
 - Apertura o reanudación de actividad de centros de trabajo
 - Expedición de licencias de caza
 - Inscripción de instalación eléctrica de baja tensión
 - Solicitud de certificado sanitario para exportación de alimentos



Servicios finales

- Inicio de tramitación (mediante SMS)
 - Para trámites muy sencillos y sin necesidad de registro, envío de SMS a la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
- Ejemplo
 - Alta de servicios automovilísticos por conductores del Parque Móvil Regional



Servicios finales

- Consulta de expedientes
 - Interfaz genérica para obtener los procedimientos administrativos en los que está implicado un interesado
 - Interfaz genérica para obtener los expedientes de cada procedimiento administrativo
 - Interfaz específico para obtener los datos de cada expediente (estado del expediente, documentos,...)
- Ejemplos
 - Reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones por dependencia
 - Inscripciones en el registro de diversos tipos de instalaciones: eléctricas de baja tensión, radiológicas, de suministro de agua, etc.



Servicios finales

- Notificación / Comunicación
 - Sistema de comunicación multicanal con el ciudadano
 - En su fase actual, los canales disponibles son el correo electrónico y el envío de SMS (válidos para comunicaciones sin efecto legal)
 - En breve estará disponible un canal de notificación telemática por comparecencia (con efecto legal)
- Ejemplos
 - Comunicación a los padres sobre faltas de asistencia de sus hijos a clase
 - Comunicación a interesados en donaciones de sangre
 - Comunicación a interesados en ayudas de Política Agraria Común



Servicios finales

- **Plataforma de Interoperabilidad**
 - Permite obtener por un funcionario (o sistema informático) la información sobre un ciudadano que la Administración ya posee (si el ciudadano lo autoriza)
 - Reduce el número de documentos que los ciudadanos deben presentar para iniciar trámites
 - Recupera tanto documentos de la CARM como obtenidos a través de la Plataforma de Intermediación de la red SARA
- **Ejemplos**
 - Familia numerosa, Discapacidad, Pensiones no contributivas,...
 - Identidad, Residencia, Titulaciones,...



Próximas acciones

- Marco normativo
 - Pendiente de publicación “Decreto de Gestión Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia”
 - Desarrolla en nuestra Administración la Ley 11/2007 de Acceso Electrónico de los Ciudadanos a los Servicios Públicos



Próximas acciones

- Despliegue de nuevos servicios:
 - Notificación por comparecencia
 - Sellado de tiempo
 - Generación de expediente electrónico
 - Registro de Entrada genérico
 - Nuevos certificados en la Plataforma de Interoperabilidad
 - Nuevas consultas de expedientes
 - Nuevos formularios



Conclusiones

- La sociedad ha cambiado y la Administración debe hacerlo: derecho de los ciudadanos a la relación telemática con las Administraciones
- Ahorro de costes tanto para la Administración como para ciudadanos y empresas
- Simplificar relación ciudadano/empresa con Administración
- Modelo en estrella permite ofrecer una visión única al ciudadano/empresa y a la vez reutilizar los sistemas informáticos internos



GRACIAS / THANKS

José Francisco Puche Forte
Director General de Telecomunicaciones y
Tecnologías de la Información
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
josef.puche2@carm.es

