



PLATEA

Plataforma Tecnológica para la E-Administración

Indice

Introducción: el PIT y el PEAGE.....	3
El nuevo contexto: Plataforma Tecnológica para la E-Administración	5
Componentes de PLATEA.....	7
1.- Infraestructura de Integración	7
2.- Infraestructura de presencia en Internet.....	9
Antecedentes.....	9
Gestor de Contenidos.....	10
Gestor de Portales.....	12
Gestor de Ejes de Catalogación.....	13
Gestor del Buzón de Sugerencias/Consultas.....	14
Buscador.....	14
Interfaz de Aplicaciones e Interfaces de Usuario comunes	15
3.- Infraestructura de tramitación telemática.....	16
Glosario de términos	22

Introducción: el PIT y el PEAGE

El Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 16 de diciembre de 2003, establecía la puesta en funcionamiento para su utilización común de una infraestructura de e-Administración corporativa, dentro de sus líneas estratégicas.

La Administración Electrónica debe ser entendida como la actuación orientada a ofrecer a los ciudadanos y empresas unos servicios públicos más eficientes y próximos, mediante la utilización de las nuevas Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones, así como a mejorar la propia gestión interna del Gobierno Vasco.

El Gobierno Vasco utiliza dos conceptos dentro del área de la Administración Electrónica:

- 1) e-Administración: Desde el punto de vista interno y de la organización de la prestación de servicios a ciudadanos y empresas.
- 2) e-Gobierno: Visión institucional del Gobierno Vasco y relación con otras Administraciones.

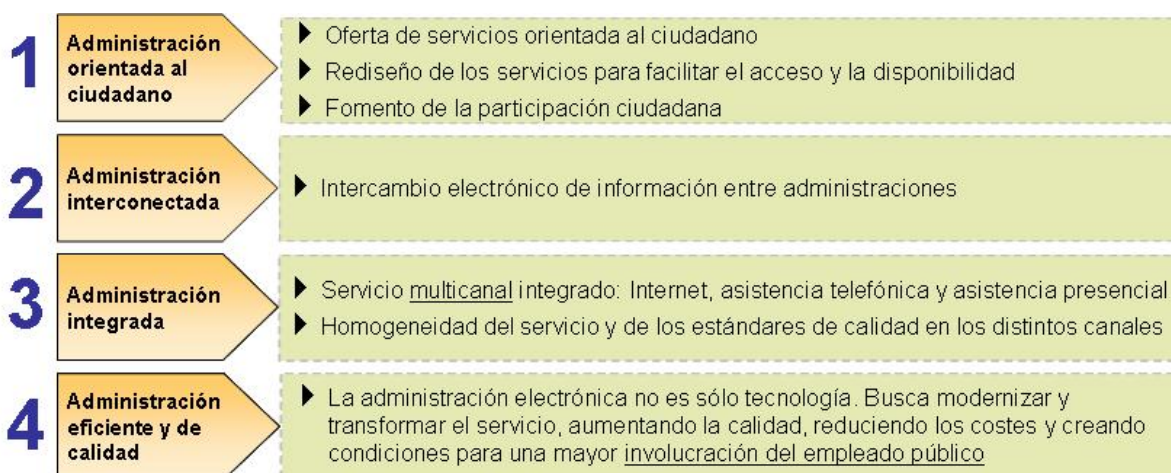
La estrategia de desarrollo de la Administración Electrónica ha de responder a:

- Una estrategia completa, con una visión corporativa y con una organización de gestión efectiva.
- Un Plan de Acción, con un calendario definido y los recursos necesarios para llevarlo a cabo.
- Un Marco legal de actuación para la implantación de dicha estrategia.
- El desarrollo y puesta a disposición de los Departamentos y Organismos Autónomos del Gobierno Vasco, de:
 - La plataforma tecnológica común: Portal de Internet, Intranet, herramienta CRM[‡] para el «*Contact Center*»[‡], herramienta de Gestión de Contenidos, etc.
 - Los módulos comunes (Sistema ATEA, Plataforma de Pagos, Registro Telemático, Notificaciones, Formularios electrónicos, etc.) que estandaricen, aceleren y permitan reducir costes (conjuntamente con la plataforma tecnológica común) en la incorporación de trámites.
 - Los estándares tecnológicos, normas y procedimientos a seguir para incorporar los contenidos, servicios y trámites de los Departamentos y Organismos Autónomos al Modelo de Administración Electrónica.

Disponer de un modelo completo permitirá evitar problemas de implementación, y es lo que trata de describir en el presente documento.

Tal y como define el Plan Euskadi en la Sociedad de la Información, los principios del Modelo de Administración Electrónica estarán orientados a la **transformación de la prestación de servicios**, reinventando y digitalizando los servicios prestados al ciudadano, agilizando la gestión interna de las administraciones, mejorando la calidad de la información ofrecida y creando espacios de participación ciudadana.

Se identifican una serie de principios básicos que permiten que la Administración Electrónica se convierta en un elemento articulador para dar un servicio eficiente, de calidad y transparente al usuario:



En cuanto a las Infraestructuras tecnológicas necesarias para su puesta en marcha se ha considerado como más relevantes evolucionar hacia **una arquitectura** única centralizada y común para el desarrollo de **portales y trámites**:

- Sustentado en elementos comunes de soporte a la tramitación digital.
- Incorporando la infraestructura del «*Contact Center*».
- Desarrollando una infraestructura (EAI[†]) para integrar y comunicar el portal con los sistemas internos.
- Extender los elementos de protección del acceso seguro a nuevos colectivos

Este Modelo de Administración Electrónica se ha visto ratificado por el Plan Estratégico de Administración y Gobierno Electrónicos 2004-2006 —también denominado de Administración On line—, aprobado por Acuerdo del Consejo de Gobierno de 27 de julio de 2004.

Para que los proyectos recogidos en dicho Plan puedan ser llevados a la práctica con una implantación efectiva y eficaz, se hace imprescindible establecer el marco estratégico que sirve para guiar las acciones de construcción técnica de los sistemas informáticos orientados a dar servicios de Administración Electrónica dentro de la Administración General de la Comunidad Autónoma del País Vasco y sus Organismos Autónomos.

El nuevo contexto: Plataforma Tecnológica para la E-Administración

El Plan de Informática y Telecomunicaciones 2003-2005, elaborado por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones del Gobierno Vasco, establece la puesta en funcionamiento de la Infraestructura de e-Administración mediante la construcción de un conjunto de módulos y sistemas comunes que constituyan el núcleo de elementos corporativos horizontales de base. Como respuesta a dicha estrategia se han definido y construido diferentes componentes elementales que, juntos constituyen una Plataforma Tecnológica de base para ofrecer los servicios de Administración Electrónica:

- La **infraestructura de integración**, que simplifica y estandariza los modelos de intercambio de datos y de procesos entre aplicativos departamentales o incluso de otras entidades, proporcionando para ello las herramientas y sistemas necesarios para su implementación en base a una plataforma tecnológica unificada y compartida.
- Las **herramientas de gestión de contenidos, portales y ejes de catalogación**, reguladas por el Decreto 108/2004, de 8 de junio, del Modelo de Presencia de la Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Euskadi en Internet.
- Los **sistemas de infraestructura de tramitación telemática**, que permiten ofrecer al ciudadano una visión homogénea de los procesos de tramitación telemática gestionados por cualquier Departamento del Gobierno Vasco, facilitando al empleado público las herramientas básicas y únicas de gestión de tareas de tramitación, definen y establecen los flujos de tramitación adscritos al modelo básico de tramitación, y aportan las soluciones técnicas necesarias que garantizan el cumplimiento de las normativas y procedimientos legales vigentes en materia de tramitación.

Además de los nuevos sistemas construidos, se disponía ya de otros de uso transversal, tales como:

- El sistema de seguridad XLNetS, que gestiona los procesos de autenticación y autorización de accesos a usuarios (y sistemas) para aplicativos desarrollados bajo distintas tecnologías.
- La pasarela de pagos, que facilita los pagos telemáticos del administrado en coordinación con su entidad financiera.
- Geremua, un «*framework*» de ejecución para aplicaciones J2EE[†].
- Libro de registro INVESICRES, para la creación de asientos registrales de entrada y salida.

Tanto los distintos grupos de asistencia técnica como los Departamentos del Gobierno Vasco, en función de las necesidades informáticas detectadas, realizan y ejecutan contrataciones para la construcción y/o modificación de sistemas software. Estos deben construirse según los entornos

tecnológicos, conjuntos de herramientas y normas de albergue establecidos por los estándares informáticos del Gobierno Vasco definidos y aprobados por la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

En base a las funciones definidas, y a modo de síntesis o agrupación, se establecen las siguientes áreas o conjuntos de productos y herramientas técnicas para los Sistemas de e-Administración del Gobierno Vasco, que constituyen la plataforma PLATEA:

- Infraestructura de integración
 - Patrones de integración y esquemas de uso definidos con BEA WebLogic Integration[‡]
 - Componentes de seguridad basados en XLNetS, enrutamiento asíncrono de mensajes (servidor JMS[‡]), exposición y consumo síncrono de servicios Web, procesos de negocio (BPM[‡])
- Infraestructura de presencia en Internet
 - Gestor de contenidos. Interwoven TeamSite[‡], OpenDeploy[‡], recubrimientos de interfaz gráfica de usuario, gestión de tipos de contenidos, creación de áreas de trabajo, gestión de usuarios
 - Gestor de portales. Creación y administración de portales. Buscador de texto libre Autonomy[‡] y búsquedas guiadas
 - Gestor de ejes. Definición y uso de bolsas de etiquetas de catalogación de contenidos
 - Procedimientos organizativos de gestión asociados
- Infraestructura de tramitación telemática
 - Visión general de los sistemas construidos y para cada uno de ellos, el ámbito de negocio que resuelve
 - Modelo básico de tramitación (MBT) y su aplicación funcional y técnica con sistemas de la infraestructura
 - Libro de registro INVESICRES y su aplicación funcional y técnica
 - Normativas legales establecidas y su aplicación técnica

El resto de productos y herramientas utilizadas se pueden consultar en el vigente Documento de Estándares del Gobierno Vasco.

Componentes de PLATEA

Para poder ofrecer a los ciudadanos y empresas servicios telemáticos a través de aplicaciones normalizadas con criterios unificados se ha optado por la integración de dichos servicios mediante la tecnología de servicios Web, basada en estándares XML[‡], con un interfaz accesible por múltiples protocolos normalizados que permiten acceder a las funcionalidades de un componente software sin importar las otras tecnologías o plataformas implicadas en la petición.

El desarrollo de una plataforma tecnológica común adquiere una gran importancia cualitativa porque se constituye en el elemento esencial de la estrategia de la e-Administración, al definirse como una plataforma de integración y puesta en servicio de los diferentes instrumentos de relación entre ciudadanos y Administración Pública.

La Plataforma Tecnológica que se ofrece a los Departamentos del Gobierno Vasco para la consecución de una Administración Electrónica está constituida como una arquitectura técnica que está construida mediante diferentes componentes básicos de infraestructura tecnológica que se han agrupado en tres áreas:

1. integración de aplicaciones, componentes, elementos y tecnologías
2. herramientas y aplicaciones de uso común para la presencia en Internet
3. servicios y sistemas elementales de tramitación telemática

1.- Infraestructura de Integración

Esta plataforma se basa en las líneas estratégicas establecidas por el PIT 2003-2005 y, por tanto, dentro de un marco de modelo de negocio de Gobierno orientado a compartir (o transmitir) datos, y al establecimiento de una arquitectura única, centralizada y común para el desarrollo de portales y trámites, sustentada en elementos comunes de soporte a la tramitación digital. Así se propone:

- El uso de XML como lenguaje de intercambio y definición
- La potenciación de los modelos de arquitecturas distribuidas que faciliten la exposición y consumo de servicios
- La creación de servicios de interés general (en especial, de aplicaciones horizontales) para compartir datos y procesos de negocio, dándolos de alta en el catálogo de servicios único
- La exposición de los servicios como «Web Services[‡]», para asegurar la interoperabilidad técnica

- La adscripción al modelo de publicación y suscripción de eventos informativos sobre cambios de estado de interés general, y su recepción a través de un sistema «propagador-enrutador»
- La adscripción al formato de evento definido, publicando los que emite en el gestor de esquemas
 - Para que todo el sistema de mensajería asíncrona funcione es necesario que dichos eventos sigan un patrón predefinido que sepa tratar tanto el «propagador-enrutador» como cualquier sistema receptor que demuestre interés en recogerlos
- Garantizar para los servicios publicados, por parte del Departamento responsable, niveles de servicio mínimos (rendimiento, ...), y un compromiso de mantenimiento
- Definir entidades de datos estándar, y por tanto de uso obligatorio en todo el Gobierno Vasco. Así, habría que asignar el Departamento (según competencias) responsable o propietario de éstos, pero siempre bajo supervisión de DIT-OMA-EJIE.
 - Se ha definido un formato «ejgyDocument», en base al cual se han modelado las siguientes entidades: Solicitud, Justificante de registro, Notificación telemática, Acuse de recibo de notificación, Justificante de publicación de notificación y Certificación. Se deberá ampliar con otras entidades que tengan componente legal, como por ejemplo los documentos contables, la entidad “tercero”, etc.

Es importante el compromiso de cada Departamento al respecto de mantener al día los registros o censos de los cuales son competentes para el buen uso de la infraestructura de tramitación.

2.- Infraestructura de presencia en Internet

Antecedentes

Las Herramientas Horizontales de Soporte al Modelo de Presencia en Internet surgen como respuesta a una de las líneas estratégicas definidas en el PIT 2003-2005, en el que se establece como objetivo la consecución de una arquitectura única para el desarrollo de portales de Internet y elementos comunes de soporte a la tramitación digital.

Así mismo, el Modelo de Presencia en Internet, regulado por el Decreto 108/2004, de 8 de junio, publicado en el BOPV de 16 de julio, formaliza la utilización de Herramientas y Aplicaciones de Uso Común por parte todas las entidades que conforman el ámbito de aplicación del Decreto, atribuyendo la responsabilidad de su regulación a la Dirección de Informática y Telecomunicaciones.

El presente apartado regula el marco de utilización de las Herramientas y Aplicaciones de Uso Común en el ámbito del Modelo de Presencia en Internet:

- Gestor de Contenidos
- Gestor de Portales
- Gestor de Ejes de Catalogación
- Gestor del Buzón de sugerencias/consultas
- Buscador

Estas herramientas horizontales serán de obligada utilización para aquellas iniciativas en las que concurran las siguientes circunstancias:

- Estén impulsadas por Departamentos u Organismos Autónomos en los que es de aplicación el Decreto 108/2004, que regula el Modelo de Presencia en Internet.
- Sean iniciativas de portal, tramitación o difusión de información publicadas en la red de portales «euskadi.net».

Gestor de Contenidos

La herramienta que apoya la Gestión de Contenidos es **PLATEA Contenidos** que se utiliza para:

- Crear, modificar, versionar y borrar contenidos
- Catalogar contenidos
- Traducir contenidos
- Gestionar el ciclo de aprobación de los contenidos
- Publicación de los contenidos en Internet

En general, PLATEA Contenidos se utilizará en todas aquellas iniciativas cuyo objetivo sea la **difusión o divulgación de información** de ámbito general o sectorial, quedando fuera de esta clasificación aquella información de carácter particular a personas físicas o jurídicas (ciudadanos, empresas o colectivos) relativa a tramitación, documentación particular, información personal, etc.

Dentro de PLATEA Contenidos se han definido una taxonomía de tipificación que abarca la práctica totalidad del espectro de información ofrecida a los ciudadanos por el Gobierno Vasco. Los tipos de contenido actuales son:

Contenidos Generales	Información general	<ul style="list-style-type: none"> • Información • FAQ • Recurso Técnico
	Agenda de Eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Evento • Acto Público • Curso • Congreso • Jornada y Seminario
	Prensa y Comunicación	<ul style="list-style-type: none"> • Noticia • Nota de prensa • Publicidad
	Documentación	<ul style="list-style-type: none"> • Informe o Estudio • Memoria • Inventario • Plan, Programa o Proyecto • Manual • Libro • Boletín o Revista
	Enlaces	<ul style="list-style-type: none"> • Enlace • Recurso on-line

Contenidos Generales	Directorio	<ul style="list-style-type: none"> • Centro • Contacto
	Estadísticas	<ul style="list-style-type: none"> • Estadística
	Legislación	<ul style="list-style-type: none"> • Legislación
Procedimientos Administrativos	Trámites	<ul style="list-style-type: none"> • Ayudas y Subvenciones • Autorizaciones • Carnés • Registros • Inspecciones • Multas y Sanciones (procedimiento sancionador) • Convocatorias • Arbitraje, denuncias y reclamaciones • Contrataciones Administrativas • Otros Procedimientos Administrativos
	Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura Organizativa de Institución • Estructura Organizativa Órganos
RRHH	Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Recursos Humanos

En el caso de que una iniciativa gestione contenidos que no encajen con ninguno de los anteriores, siempre es posible definir nuevos tipos de contenido, siendo necesaria la aprobación por parte del Servicio de Gestión de Web del Gobierno Vasco, responsable del mantenimiento de la taxonomía de tipificación de contenidos.

PLATEA Contenidos se constituye, por lo tanto, en el **repositorio único** para los contenidos destinados a su difusión/divulgación en Internet, siendo posibles dos estrategias de uso:

- **Utilización** de la infraestructura básica de Gestión de Contenidos
- **Integración** en la infraestructura básica de Gestión de Contenidos

Como estrategia de utilización, se **usa** toda la infraestructura básica de PLATEA Contenidos que proporciona servicios para:

- **Almacenar** contenidos y objetos relacionados con el mismo
- **Versionar** de contenidos
- **Publicar** de contenidos
- Interfaz de usuario de **búsqueda** de contenidos que facilita su localización en PLATEA Contenidos

- Interfaz de usuario de **gestión** del contenido que facilita todas las tareas relacionadas con un contenido:
 - Modificación de los meta-datos básicos del contenido
 - Modificación de la información del contenido, en base a plantillas de captura de información
 - Generación de HTML[‡] en base a plantillas de presentación
 - Catalogación del contenido

Utilizando la estrategia de integración, las aplicaciones externas se **integran** con PLATEA Contenidos, utilizando parte de los servicios que este ofrece. En cualquier caso, las aplicaciones que opten por esta estrategia deberán respetar el **modelo de contenido** y, en particular, los tipos de contenidos horizontales, los meta-datos básicos y los ejes de catalogación obligatoria.

Así mismo, las aplicaciones estarán obligadas a almacenar en PLATEA Contenidos toda la información relativa a los contenidos utilizando los interfaces de integración definidos por éste. *(Un ejemplo de esta estrategia es una aplicación que proporciona los interfaces de captura de información y que envía toda la información a PLATEA Contenidos, utilizando sus servicios de almacenamiento, versionado y publicación.)*

Como **criterio general**, se intentará utilizar siempre los servicios básicos de PLATEA Contenidos, optando por estrategias de integración en casos muy justificados, bien porque la infraestructura básica no es suficiente o bien por necesidades específicas de gestión.

Gestor de Portales

La herramienta que apoya la gestión de Webs es **PLATEA Portales** que se utiliza para:

- Crear, modificar y borrar páginas web dentro de un portal, organizando la disposición y apariencia visual de las partes que componen dichas páginas, así como el acceso a las aplicaciones e información general
- Publicar páginas de portal en Internet

En general, PLATEA Portales se utilizará para la creación de todas las páginas que forman un portal, utilizando para ello las áreas visuales disponibles:

- Menú Horizontal, Vertical y Detallado
- Imagen
- «Banner[‡]»
- Migas de Pan
- Selector de lenguaje
- Texto libre (HTML)

- Destacados
- Pié de Página
- Buscador de texto libre y de negocio
- Resultados de búsqueda
- Contenedor de contenidos y aplicaciones
- Lista de resultados de búsqueda

En el caso de que alguna iniciativa departamental necesite de un área visual que no encaje con ninguna de las anteriores, siempre es posible definir nuevas áreas visuales, siendo necesaria la aprobación por parte del Servicio de Gestión de Webs del Gobierno Vasco.

PLATEA Portales se constituye, por lo tanto, en la **herramienta única** para la creación de páginas en la red de portales «euskadi.net».

Gracias a PLATEA Portales, las iniciativas podrán dar visibilidad a sus contenidos y aplicaciones en cualquier página de la red utilizando para ello el **área visual de contenidos/aplicación**, debiendo concentrarse en la información suministrada, sin tener en consideración elementos accesorios del portal como cabecera, pié de página, menús generales, «banners», etc.

Gestor de Ejes de Catalogación

La herramienta que apoya la gestión de Ejes de Catalogación es **PLATEA Catalogación** que se utiliza para:

- Crear, modificar y borrar **Bolsas de Etiquetas**
- Crear, modificar y borrar **etiquetas** dentro de una Bolsa de Etiquetas
- Crear, modificar y borrar **ejes de catalogación** que estructuran el acceso a las etiquetas

El sistema de catalogación se basa en un conjunto de **etiquetas normalizadas**, dispuestas en un árbol que facilita la gestión y utilización de las etiquetas (**Ejes de Catalogación**). Estas etiquetas pueden ser asociadas a un contenido, página de un portal, sugerencia, etc., dotándoles de la información semántica que los califica.

PLATEA Catalogación ofrece tres servicios:

- 1) Interfaz de **Administración** de Etiquetas y Ejes de Catalogación que permite administrar etiquetas y crear ejes que estructuran el acceso a las mismas
- 2) Interfaz de **Selección** de Etiquetas que permite a los catalogadores seleccionar etiquetas navegando por los Ejes de catalogación
- 3) «**API**» **de consulta** de Etiquetas y Ejes que permite a las aplicaciones obtener cualquier dato acerca de las mismas

Las aplicaciones utilizarán la interfaz de selección para obtener etiquetas que asociarán a los objetos por ellas gestionadas. La responsabilidad de mantener (almacenar) la relación entre el objeto y la etiqueta es de la aplicación que gestiona el objeto.

PLATEA Catalogación se constituye, por lo tanto, en la **herramienta única** para el mantenimiento de taxonomías de catalogación. En el caso de que una iniciativa necesite de etiquetas de catalogación actualmente no disponibles en el repositorio único, deberá contactar con el Servicio de Gestión de Webs responsable del mantenimiento de dichas taxonomías de catalogación.

Para finalizar, el único criterio es el de **utilización** de la herramienta de selección de etiquetas o el «API» de consulta como herramientas auxiliares a las aplicaciones.

Gestor del Buzón de Sugerencias/Consultas

La herramienta que apoya la gestión de buzones de sugerencias / consultas es **PLATEA Buzones** que se utiliza para:

- Facilitar al ciudadano una herramienta de envío de sugerencias y/o consultas a la Administración
- Facilitar a la Administración una herramienta de gestión de las consultas y/o sugerencias recibidas: asignación a responsables, control y seguimiento

Para su utilización, PLATEA Buzones ofrece dos servicios:

- 1) Interfaz de ciudadano de envío de consultas
- 2) Interfaz de administrador / gestor de consultas

PLATEA Buzones se constituye, por lo tanto, en la **herramienta única** para dicho cometido en la red de portales «euskadi.net».

Buscador

PLATEA Buscador es la herramienta horizontal utilizada para localizar los recursos de la red de portales «euskadi.net», en especial contenidos, aplicaciones y páginas de portal.

El objetivo principal de PLATEA Buscador es evitar la existencia de “nichos” de información ocultos a búsquedas generales en el portal «euskadi.net», ya que obligan a la utilización de buscadores específicos.

Otro objetivo de PLATEA Buscador es presentar los resultados de las búsquedas de una forma uniforme, observando el Libro de Estilo de Euskadi.net.

Como criterio de utilización, y para evitar repositorios ocultos a búsquedas horizontales en euskadi.net, PLATEA Buscador ofrece un “contrato” que estos repositorios han de cumplir y que permitirá al buscador de «euskadi.net» buscar información en su interior.

Interfaz de Aplicaciones e Interfaces de Usuario comunes

Con el objetivo de posibilitar el uso de esta infraestructura, tanto a usuarios como a otras aplicaciones, la infraestructura dispone de:

Interfaces Web de usuario final	Para facilitar la construcción de interfaces de usuario en desarrollos externos a la infraestructura se dispone de una serie de interfaces de usuario comunes para catalogar, crear enlaces, configurar búsquedas, etc.
API (SDK [‡]) Java de desarrollo	Toda la funcionalidad de las herramientas de soporte al modelo de Presencia en Internet se expone a través de un API Java que permite a cualquier desarrollo o aplicación externa a la plataforma la utilización de la infraestructura de PLATEA.

La utilización de la infraestructura de PLATEA por parte de aplicaciones externas a dicha plataforma, tendrá en cuenta estas formas de conexión / utilización de las herramientas horizontales.

3.- Infraestructura de tramitación telemática

Podemos denominar tramitación telemática las relaciones que un ciudadano o empresa mantiene con la Administración a través de los canales telemáticos —principalmente, Internet— así como a la información y los documentos que ambos intercambian por estos canales, normalmente en el curso de la tramitación de un procedimiento administrativo.

Por otra parte, podemos denominar tramitación electrónica en general al uso de nuevas tecnologías como son la sustitución de los documentos en papel por documentos en formato electrónico, la sustitución de firma manuscrita por firma electrónica, la consulta de la situación de una tramitación en la Web en lugar de en ventanilla y la propia tramitación telemática.

Un modelo genérico de tramitación telemática se refiere al marco general que define las interacciones que pueden darse a través de Internet en el curso de un expediente que corresponde a un determinado procedimiento administrativo. El modelo ha de dar solución para que se pueda realizar por medios telemáticos, pero asegurando que dicha práctica goza de la misma eficacia como Acto administrativo que la tramitación convencional realizada por otros medios.

La propuesta del Gobierno Vasco se basa en una de las líneas estratégicas establecidas por el PIT 2003-2005, dentro del desarrollo de una infraestructura de servicios de tramitación de uso común y de servicios de participación ciudadana estableciendo, no solo las fórmulas de colaboración y cooperación de los ciudadanos e interesados, sino también un amplio abanico de derechos de éstos.

Los componentes elementales para posibilitar la construcción de aplicaciones que ofrezcan servicios de tramitación electrónica se han clasificado en cinco **categorías** para una mejor comprensión:

- 1) **Sistemas de servicios instrumentales.** Son los que ofrecen servicios para la realización de **tareas fundamentales** en cualquier tramitación electrónica como son: operaciones de firma electrónica, registro de entrada o salida, archivo de documentos o información de la situación de la tramitación.
- 2) **Sistemas horizontales.** Sistemas que ofrecen servicios para la realización de **trámites telemáticos**, que pueden ser utilizados en función del procedimiento administrativo, por ejemplo: la notificación y el pago telemático y la solicitud o aportación de certificaciones en formato electrónico.
- 3) **Componentes de base.** Los sistemas anteriores se apoyan para su funcionamiento en otros elementos de la infraestructura como son: un catálogo de procedimientos y unos procesos de integración y la estandarización de documentos firmados y computables (ejgvDocument).
- 4) **Interfaces.** Alguno de los sistemas de la infraestructura, además de ofrecer servicios a otros sistemas, ofrecen también interfaces de usuario como son la Visión del ciudadano que

ofrece el Sistema de Consulta o la Bandeja de Notificaciones del Sistema Horizontal de Notificación.

- 5) **Infraestructura de tramitación.** Ayuda para la construcción de procesos de tramitación.

De acuerdo con esta agrupación, los **elementos** de infraestructura construidos para posibilitar una tramitación telemática homogénea son:

Sistemas de servicios instrumentales:

- Servicio de Firma y Verificación
- Repositorio de Documentos Electrónicos
- Servicio de Registro Telemático
- Servicio de Consulta

Sistemas horizontales:

- Sistema de Validación y Terceros
- Sistema Horizontal de Notificación y Pasarela de Notificación Telemática
- Sistema Horizontal de Pagos
- Certificación

Componentes de base:

- Catálogo de Procedimientos
- Procesos de integración
 - Proceso Presentador de Solicitudes («toolkit» de formularios)
 - Presentación de Solicitudes
 - Aportación de Documentos
- Documentos tipo eJgvDocument: Son los documentos firmados electrónicamente generados por la infraestructura (solicitudes, notificaciones, justificantes y certificaciones). Se caracterizan porque sus datos pueden ser extraídos para su tratamiento computacional sin perder su apariencia formal.

Interfaces:

En Internet:

- Visión del ciudadano “mis gestiones” / Bandeja de Notificaciones, Pagos y Certificaciones
- Web de firma y verificación

En Intranet:

- Buzón del Funcionario (Gestor de Avisos y Tareas)
- *Interfaz de Servicios de Validación y Terceros*
- *Interfaz del Catalogo de Procedimientos*

Infraestructura de Tramitación:

- REE – Repositorio de Expedientes Electrónicos
- Catálogo de Trámites y Tareas
- Tareas básicas de tramitación
- SAT – Sistema de Apoyo a la Tramitación
- CdT – Cliente de Tramitación

A continuación se define la nueva orientación de los análisis y diseños técnicos y funcionales de los sistemas de información, teniendo en cuenta la infraestructura de servicios de tramitación que ha resultado del proyecto de e-Administración:

- Orientar el análisis examinando la síntesis o composición de los “procedimientos administrativos”
- Catalogar el procedimiento en el **Catálogo de Procedimientos**¹ según el MBT y según requerimientos de la infraestructura (visión de rutas de tramitación dentro del procedimiento, desglose de documentos de entrada y salida y otros)
- Transmisión de datos entre Sistemas de Información a través del **Sistema de Validación y Terceros**²
 - Orientación al consumo de servicios frente al acceso directo a los datos
 - Orientación a la publicación de servicios y transmisiones de datos
 - Catalogación de servicios en el Catálogo de Servicios de Validación y Terceros de la infraestructura
 - Gestión de autorizaciones a nivel de procedimiento para la invocación de servicios
 - Explotación del Registro de Trazas del Servicio de Validación y Terceros
 - Sustitución de certificaciones por transmisiones de datos
- Uso del **«Toolkit» de Formularios** o **Proceso Presentador de Solicitudes**, cuando no exista una custodia temporal de documentos y cuando no sea precisa la firma de más de uno de los solicitantes. En caso contrario, se deberá de desarrollar una aplicación web que contemple las tramitaciones específicas previas a la presentación formal de solicitudes.
- Análisis de formularios orientados a separar los datos del trámite (datos del solicitante, datos de notificación, datos de autorización y documentos adjuntos) de los datos computables de negocio y de los datos no computables de negocio. Los datos de negocio computables se incluyen dentro del **ejgvDocument** firmado, y constan en el XML que puede ser tratado de forma computacional. Los datos de negocio no computables, son documentos adjuntos a la solicitud junto con las firmas asociadas y se almacenarán, junto con la solicitud en el **Repositorio de Documentos Electrónicos**
- Utilización de los servicios instrumentales siempre que sea necesario el uso de funciones que estos proporcionan:

¹ componente de base necesario dentro de la infraestructura, a actualizar por parte del órgano competente

² falta de definir el órgano competente responsable del Servicio, así como cual sería el procedimiento para actualizar el catálogo, gestionar las autorizaciones y explotar las trazas

- Siempre que se requiera una función de Firma Electrónica, se hará a través de los métodos expuestos por el **Sistema de Firma**
- Siempre que se produzcan documentos en formato electrónico, se utilizará el **Repositorio de Documentos Electrónicos** para guardar los documentos con sus firmas correspondientes, y así garantizar la custodia de los documentos en el mencionado formato, así como su integridad, confidencialidad y autenticidad.
- El **Registro Telemático**, no podrá invocarse de forma individual:
 - Si se trata de dar **registro de entrada** a un documento electrónico, y no se utiliza el «toolkit» de formularios, se utilizará un proceso integrado denominado **Alta de Solicitudes** o **Aportación de Documentos** que completa la firma, almacena en el Repositorio de Documentos Electrónicos, realiza el asiento registral telemático de entrada y emite el justificante de registro. Además, de forma asíncrona y con garantía de entrega, consolida el asiento en el correspondiente libro general del órgano destinatario
 - Si se trata de dar **registro de salida** a un documento electrónico por el canal telemático, se utilizará un proceso integrado dentro del sistema de la **Pasarela de Notificaciones**, donde se completa la firma, almacena los documentos de la Notificación en el Repositorio de Documentos, realiza el asiento registral telemático de salida, emite el justificante de depósito, da el aviso de notificación y publica la notificación en la bandeja de notificaciones
- Utilización de los sistemas horizontales existentes para los trámites de: **Notificación Telemática, Pago Telemático** y **Certificaciones Telemáticas**
- Obtener los hitos de visualización para informar on-line a la **Visión del Ciudadano** a través de los métodos expuestos en el **Sistema de Consulta**, siguiendo las pautas de los datos de nivel del MBT. Se deberá informar, entre otras cosas, cuando se produce la apertura de un nuevo expediente, cuando se genera una notificación, cuando queda pendiente de pago, cuando se recibe un acuse de notificación y queda pendiente de una subsanación, cuando se aporta un nuevo documento, cuando se resuelve o finaliza dejando el expediente en plazo de presentación de recurso y cuando se da por cerrado o se archiva definitivamente un expediente³
- Los portales institucionales y las aplicaciones departamentales que deseen ofrecer la bandeja de notificaciones, pagos o certificaciones lo harán a través de la visión unificada que ofrece la Visión del Ciudadano (enlazando a «euskadi.net»). El ciudadano, para recibir sus notificaciones y certificaciones o para realizar sus pagos, interactúa con el mismo interface siempre, independientemente de expediente de que se trate. La infraestructura

³ los expedientes de los sistemas de información que actualmente informan periódicamente a ATEA, mientras no sean adaptados a la nueva infraestructura, se visualizarán automáticamente en la Visión del Ciudadano, con la salvedad de que su información se actualiza periódicamente, de la misma forma que en ATEA

también facilita al ciudadano, y a los portales y aplicaciones institucionales, una página **Web de Firma y Verificación** que ofrece utilidades de firma electrónica

- Los documentos de salida con información computable (justificantes, certificaciones y otros) deben cumplir la norma del **ejgvDocument**
- Los sistema de información se orientarán a la creación de adaptadores para la integración:
 - Con sus procesos de negocio
 - Con sus procesos telemáticos
 - Con otros procesos de negocio
 - Con otras tramitaciones
 - Para sus certificaciones y transmisiones de datos
 - Para recoger certificaciones o transmisiones de datos de otros sistemas
- Seguridad de acceso a los servicios basada en XLNet

Para el caso de los desarrollos de tramitación en el «back-office[‡]», se ofrecen tres formas de resolver las funciones de tramitación:

- A. Un **Buzón del Funcionario** con una interface común a todos los procedimientos asociada a las tareas de tramitación o **Cliente de Tramitación**
- B. Un Buzón del Funcionario y unas **Tareas Básicas de Tramitación** predefinidas, que podrían ser invocadas desde el desarrollo específico de un sistema gestión de negocio y tramitación
- C. Un Buzón del Funcionario y una serie de **Servicios de Uso Común** en la tramitación para ser invocados desde aplicaciones existentes.

A continuación se describen los tres escenarios especificando sus características respecto a los siguientes aspectos:

CARACTERISTICA	DESCRIPCION
Catalogación de trámites y tareas	Necesidad de catalogar en el catálogo de trámites y tareas los correspondientes al procedimiento a mecanizar o teletramitar
Almacenamiento de datos	Donde se registran los datos de un expediente
Datos de Negocio	Visión de los datos de negocio desde la tramitación
Datos de los Trámites	Visión de los datos de tramitación desde el negocio
Tareas básicas de Tramitación	Forma de uso de las tareas básicas de tramitación
Pasos de la Tramitación	Responsable de gestionar los pasos dentro de la ruta de tramitación de un expediente
Interfaz Gráfico del Cliente	Ubicación de la interfaz de usuario para las tareas de tramitación
Validaciones de la Tareas	Funciones para la validación de datos durante la ejecución de la tareas de tramitación
El Negocio y la Tramitación	Formas de relacionar las tareas de tramitación con la gestión del negocio del procedimiento
Cliente de Tramitación	Desarrollo de la interfaz de usuario para las tareas de tramitación

Características	ESCENARIOS		
	A. Un Buzón del funcionario con una interface asociada a las tareas de tramitación o Cliente Genérico de Tramitación	B. Un Buzón del funcionario y unas Tareas Básicas de Tramitación predefinidas	C. Un Buzón del funcionario y una serie de servicios de uso común en la tramitación (aplicaciones actuales)
Catalogación de trámites y tareas	Se catalogan los trámites y tareas del procedimiento en el "Catalogo de Trámites y Tareas"	[idem al anterior]	No es necesario catalogar
Almacenamiento de los datos de un Expediente	Se guardan en un repositorio común denominado "Repositorio de Expedientes Electrónico" (REE)	[idem al anterior]	No los guarda la infraestructura. Solo constan en el «back-office» correspondiente
Datos de Negocio	Son ajenos a la tramitación y son propios de un sistema de información de negocio específico	[idem al anterior]	Los datos de negocio y los de la tramitación son propios de un sistema de información de negocio específico
Datos de los Trámites	Si al sistema de información de negocio le interesa guardar datos de los trámites relacionados con un objeto de negocio, se suscribirá a los mensajes de las tareas de tramitación de un procedimiento y desarrollará el correspondiente adaptador	[idem al anterior]	[no aplicable]
Tareas básicas de Tramitación	Son procesos predefinidos que ejecutan las llamadas a los servicios de la infraestructura e informan a la visión del ciudadano	[idem al anterior]	No se usan tareas como procesos predefinidos y por lo tanto las llamadas a los servicios de la infraestructura y la información a la visión del ciudadano son responsabilidad de las aplicaciones de negocio
Pasos de la Tramitación	Son sugeridos en el buzón del tramitador por el Sistema de Apoyo a la Tramitación Son ejecutados con un interface asociado	[idem al anterior] Son ejecutados por una aplicación a medida	Los pasos de la tramitación no pueden sugerirse de ninguna manera
Interfaz Gráfico del Cliente	Forma parte de la infraestructura y es el mismo para cualquier tramitación de cualquier negocio.	Forma parte de una aplicación específica donde se pueden mezclar tareas de tramitación con tareas de negocio y es específico para el negocio	[idem al anterior]
Validaciones de la Tareas	Las tareas de tramitación no pueden ejecutar validaciones ni obtener datos de terceros para los que hagan falta datos de negocio.	Las tareas de tramitación pueden ejecutar validaciones y obtener datos de terceros relacionados con datos de negocio	[idem al anterior]
El Negocio y la Tramitación	Son aplicaciones paralelas e interconectadas.	Puede ser la misma aplicación	[idem al anterior]
Cliente de Tramitación	Para registrar los pasos de una tramitación no hará falta desarrollar un cliente de tramitación.	Hace falta desarrollar un cliente de tramitación y contar con apoyo didáctico para hacer un uso adecuado de las tareas predefinidas, definir nuevas tareas y aplicar buenas prácticas de uso	Hace falta desarrollar un cliente de tramitación y contar con apoyo didáctico para hacer un uso adecuado de los servicios de la infraestructura y aplicar buenas prácticas de uso
Otros	[no aplicable]	[no aplicable]	Para este escenario la infraestructura ha agrupado una serie de funciones típicas en la Interface de Servicios de Tramitación

Glosario de términos

API	<i>Application Programming Interface</i> . Interfaz de Programación de Aplicaciones o especificaciones de comunicación entre componentes software
Autonomy	Tecnología de búsqueda integrada a través de toda la organización
Back-Office	Trastienda. Término usado para designar los sistemas automáticos corporativos que respaldan las acciones que acompañan a una transacción (facturación, almacén, etc.)
Banner	Bandera o pancarta. Usados en Internet para publicidad y/o comunicación adicional
BEA WebLogic	Tecnologías que componente J2EE de la empresa BEA Systems
BPM	<i>Business Process Management</i> . Técnicas y herramientas software para modelizar, gestionar y optimizar los procesos de negocio de la organización
Contact Center	Lugar donde se centralizan las llamadas o contactos para realizar el CRM
CRM	<i>Customer Relationship Management</i> . Gestión de Relaciones con los Clientes
EAI	<i>Enterprise Application Integration</i> . Integración de aplicaciones corporativas
Framework	Armazón o marco de trabajo
HTML	<i>Hyper Text Markup Language</i> . Metalenguaje estándar para presentación de información
J2EE	<i>Java 2 Platform, Enterprise Edition</i> . Plataforma de desarrollo en Java, edición empresa
JMS	<i>Java Message Service</i> . Estándar de mensajería entre componentes de aplicaciones J2EE
OpenDeploy	Sistema de agregación, distribución y replicación de contenidos de la empresa Interwoven
SDK	<i>Software Development Kit</i> . Kit de desarrollo de software (aplicación, modulo, etc.)
TeamSite	Servidor de Gestión de Contenidos Web de la empresa Interwoven
Toolkit	Caja de herramientas. Para designar un conjunto de herramientas software predefinidas

Web Services Servicios Web para permitir que las aplicaciones compartan información e invoquen funciones de otras aplicaciones independientemente de cómo se hayan creado, cuál sea el sistema operativo o la plataforma en que se ejecutan y cuáles sean los dispositivos utilizados para obtener acceso a ellas

XML *eXtensible Markup Language*. Metalenguaje estándar basado en formato de texto flexible derivado de SGML (ISO 8879) que permite el intercambio de datos entre aplicaciones
