



Comunicación

342

GUÍA DE SERVICIOS ELECTRÓNICA. FORMULARIOS ELECTRÓNICOS

Manuel Escudero Sánchez

Director General de Informática
Consejería de Economía y Hacienda
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

David Utrilla Ayala

Responsable de proyectos
Fundación INTEGRA

Pedro Olivares Sánchez

Jefe de Servicio de Integración de Aplicaciones Corporativas
Dirección General de Informática
Consejería de Economía y Hacienda
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Jose Antonio Navarro López

Técnico Responsable
Dirección General de Informática
Consejería de Economía y Hacienda
Comunidad Autónoma de la Región de Murcia

Palabras clave

Administración electrónica. Guía de Servicios. Formularios electrónicos.

Resumen de su Comunicación

Se presenta la Guía de Servicios Electrónica de la Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, que, en una primera fase, tiene asociados a cien de estos servicios formularios electrónicos rellenables o tramitables. Los primeros llevan incluidas validaciones on-line pero finalmente se imprimen y se entregan en un Registro presencial de la CARM mientras que los segundos se entregan telemáticamente, generándose para ellos un registro telemático y entregándose a los sistemas informáticos de las correspondientes Consejerías gestoras.

GUÍA DE SERVICIOS ELECTRÓNICA. FORMULARIOS ELECTRÓNICOS

1. Introducción

La Comunidad Autónoma de la Región de Murcia (en adelante CARM) ha implantado una plataforma de Administración Electrónica (en adelante eAdministración) que se apoya en un modelo de integración basado en una arquitectura tecnológica de Broker de Servicios Públicos. Mediante esta arquitectura, todas las funcionalidades de eAdministración de la CARM se han desarrollado de forma que son accesibles como Servicios Públicos a través de interfaces estándar (tipo Web Services en la mayoría de los casos), asegurando el principio de acoplamiento débil entre los distintos módulos lógicos, de acuerdo al modelo de arquitectura orientada al servicio (SOA: Service Oriented Architecture).

Las funcionalidades y servicios proporcionados a través de la plataforma de eAdministración son, entre otros, autenticación, firma electrónica, registro telemático, certificados digitales, notificación telemática, pago electrónico, consulta de expedientes y custodia documental.

Desarrolladas las herramientas necesarias para acometer la tramitación telemática de los procedimientos y servicios proporcionados por la CARM, a mediados de 2005 se definió y comenzó a ejecutar el proyecto de Guía de Servicios Electrónica y Formularios Electrónicos que pretende, haciendo uso del portal administrativo carm.es, dar una visión completa y unificada de los servicios que proporciona la CARM a los ciudadanos y empresas, a la vez que constituye un punto de entrada para la tramitación telemática de los mismos a través del mencionado portal.

Se partió de un servicio denominado BICI (Banco de Datos de Información al Ciudadano), accesible únicamente a través de la Intranet, que contenía, entre otras cosas, una Guía de Servicios Electrónica con más de 800 procedimientos que se habían ido introduciendo a lo largo de los años, y que precisaban de tareas de actualización.

Esta Guía de Servicios Electrónica permitía, entre otras cosas, búsquedas avanzadas de los procedimientos (por código, denominación, palabras clave, consejería, ...) y describía en detalle cada uno de ellos (objeto, destinatarios, requisitos generales, documentación de inicio, legislación aplicable, plazo máximo a resolver, responsable,...). Muchos de estos procedimientos tienen asociado uno o varios formularios PDF (convertidos desde un fichero .DOC o escaneados de papel) que se puede descargar e imprimir para su relleno. Con carácter general, los principales objetivos perseguidos con este proyecto fueron los siguientes:

1. Actualización, depuración y validación de la Guía de Servicios Electrónica disponible en BICI, y así como la obtención de un conjunto de datos de cada uno de los procedimientos que serán de utilidad para la tramitación electrónica de los mismos, y para determinar aspectos de la publicación y navegación web de la Guía de Servicios Electrónica.
2. Permitir la consulta a través del portal administrativo carm.es de los procedimientos y formularios asociados contenidos en la Guía de Servicios Electrónica, posibilitando la tramitación electrónica de los mismos.

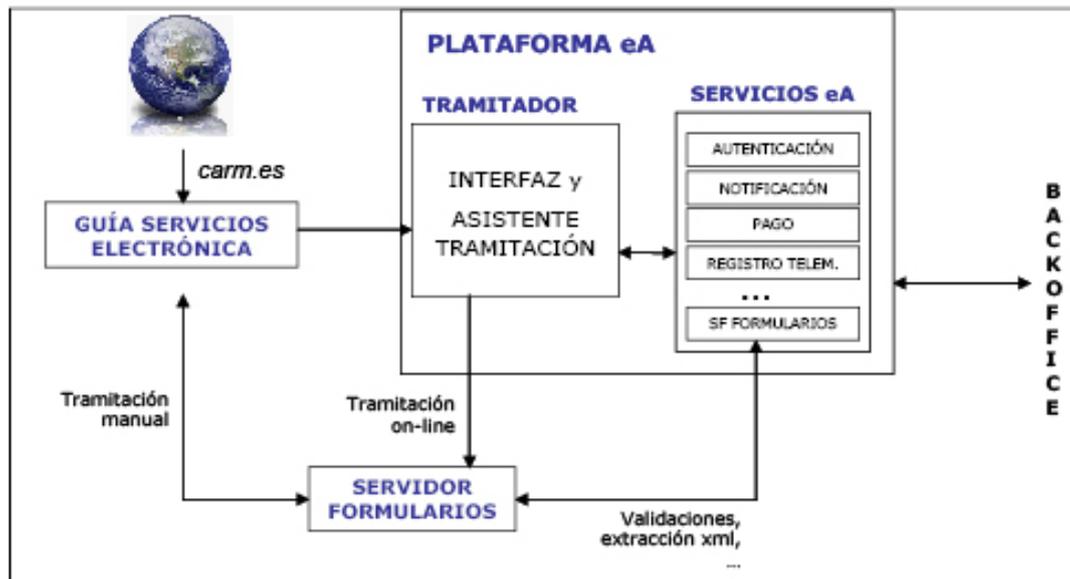
En lo que a formularios se refiere, este segundo objetivo se desglosa en esta primera fase en:

- Permitir la descarga e impresión de todos los formularios asociados a los procedimientos catalogados (formularios ya disponibles en la mayor parte de los casos).
- Una parte de estos formularios deberán ser rellenables on-line para una posterior impresión, y algunos

de ellos iniciarán una tramitación electrónica mediante la conexión a la plataforma de eAdministración.

Modelo de prestación de servicios electrónicos

El modelo de prestación de servicios electrónicos a través del portal administrativo carm.es presenta el siguiente esquema funcional:



Además de la Guía de Servicios Electrónica ya comentada anteriormente, el resto de elementos del esquema anterior presentan las siguientes funciones:

- **Plataforma eA – Tramitador:** constituye el frontal de servicios de eAdministración y tiene un doble objetivo:
 - Normalizar la capa de presentación de los servicios de eAdministración ofreciendo una imagen y navegación homogénea para todos los servicios de tramitación.
 - Proporciona un asistente en la tramitación de los servicios, guiando y haciendo visibles todas las fases del trámite al ciudadano en base a un catálogo de fases previamente definido.
- **Plataforma eA – Servicios:** proporciona las herramientas necesarias para los procesos de tramitación telemática (autenticación, firma, registro telemático, pago, notificación telemática,...) y la conexión con los sistemas de back-office.
- **Servidor de Formularios:** normaliza el interfaz de usuario y la información contenida en los formularios de la Guía de Servicios Electrónica (al menos de aquéllos rellenables e imprimibles, o que inician una tramitación electrónica). Además facilita la creación de nuevos formularios, así como su tramitación electrónica mediante la presentación on-line.

Como plataforma de formularios electrónicos se utilizan las soluciones de Adobe y, por tanto, se adopta PDF como formato de los mismos.

Guía de servicios electrónica

Como ya se ha comentado, el objetivo principal de esta parte del proyecto es la actualización y depuración de la Guía de Servicios Electrónica con el fin de hacerla accesible a todos los ciudadanos a través del portal

administrativo carm.es. Para ello se han realizado las siguientes tareas:

1. Trabajos de consultoría para la catalogación, depuración y validación de todos los procedimientos contenidos en BICI y sus trámites y formularios asociados (si los hubiere), así como la obtención de un conjunto de datos de cada uno de los procedimientos/trámites que serán de utilidad para la tramitación electrónica de los mismos, y para determinar aspectos de la publicación y navegación web de la Guía de Servicios Electrónica:

- Destinatario del trámite (interno, ciudadano, empresa, ...).
- Clasificación temática.
- Número de tramitaciones al año.
- Dispone de formulario/s. Complejidad del mismo.
- Necesidad de incluir anexo/s en la tramitación. De qué tipo (personales, de terceros,...).
- Servicios de eAdministración requeridos (autenticación, firma, registro, pago,...).
- ...

2. Trabajos de definición y análisis del desarrollo web a realizar para albergar la Guía de Servicios basado en el gestor de contenidos del portal carm.es, y que comprende aspectos relacionados con el diseño, modelo de datos, tipos de consultas, clasificación de los procedimientos, conexión con la tramitación electrónica, herramientas de mantenimiento, ...

3. Desarrollo web de la Guía de Servicios Electrónica y carga mediante herramientas automáticas de la información relativa a los procedimientos contenidos y validados en BICI.

The screenshot shows a web browser window displaying the 'Guía de Servicios' portal. The main content area is titled 'ACCION SOCIAL. ANTICIPOS REINTEGRABLES AL PERSONAL DOCENTE'. It provides detailed information about the procedure, including its denomination, objective, and presentation terms.

Información del Procedimiento

Unidad Orgánica: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia | Teléfono de Información: 012

Denominación: ACCION SOCIAL. ANTICIPOS REINTEGRABLES AL PERSONAL DOCENTE

Objeto: La mejora de la calidad de vida de los empleados públicos mediante una ayuda económica de cuantía determinada a cuenta de las retribuciones, reintegrable en plazos mensuales sin interés y destinada a sufragar necesidades diversas.

Destinatarios: -Personal docente de enseñanza no universitaria.

Plazos de presentación

Tipo	Presentación de solicitud
Fecha inicio	01/01/2005
Fecha fin	31/12/2006

Requisitos: -Solicitar un máximo de 1.210 Euros. -La devolución se hará en un máximo de doce mensualidades. -No podrán concederse dos anticipos de forma simultánea. -No se concederá un anticipo nuevo hasta devolver íntegramente el anterior. -No se concederán anticipos si la disminución de sus retribuciones netas es inferior al Salario Mínimo Interprofesional. -No tener concedida una ayuda de financiación de puntos de interés.

Documentación: Documento inicio 1
-Instancia normalizada. -Fotocopia de la nómina del mes anterior.

Lista de Anexos: archivo

Cómo Tramitar: Presencialmente
- Telefónicamente llamando al 012
- Telemáticamente, a través de los trámites electrónicos que aparecen a continuación

Trámites Electrónicos: Trámite 5

Lugares de Presentación: Entidades establecidas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 y Red de Oficinas de Registro de la Administración Regional

Más Información

Contenidos Relacionados:

Servidor de Formularios

Los formularios que había disponibles en la Guía de Servicios Electrónica de BICI eran de tipo estático y su única funcionalidad era la de impresión para un relleno manual y su posterior presentación en ventanilla. Se pretende comenzar a proveer a estos formularios de cierta "inteligencia", dotándolos de funcionalidad

des de valor añadido y permitiendo su presentación on-line.

La utilización de un servidor de formularios aporta, entre otras, las siguientes ventajas:

- Normalizar el interfaz de usuario y la información contenida en los formularios de la Guía de Servicios Electrónica (al menos de aquellos que inician una tramitación electrónica).
- Facilitar la creación de nuevos formularios, y la gestión y mantenimiento de los ya creados.
- Facilitar la tramitación electrónica mediante la presentación on-line de formularios, aportando herramientas de validación, pre-llenado de datos, extracción del XML,...

Como plataforma de formularios electrónicos se han adoptado las soluciones de Adobe ya que ofrece, con el mismo esfuerzo de desarrollo, la posibilidad de generación interactiva de formularios tanto en PDF como en HTML desde plantillas de formularios basadas en XML. De este modo la solución adoptada es la de utilización de formularios generados en HTML para el relleno por parte de los ciudadanos, y la presentación por parte de la CARM de documentos al ciudadano (recibo del registro, certificados,...) en formato PDF.

En concreto las tareas realizadas en el proyecto son:

1. Instalación y puesta en marcha de Adobe Form Server en la infraestructura informática dispuesta por la CARM.

2. Creación de 20 formularios preparados para iniciar una tramitación telemática en los se realizó:

- Diseño visual.
- Diseño y desarrollo de validaciones de datos simples: campos obligatorios, formatos y validez de datos (fecha, NIF, CIF, CCC,...).
- Diseño y desarrollo del componente de extracción de datos XML, y entrega a la plataforma de eAdministración.
- Diseño, invocación y utilización de diversos Web Services en la plataforma de eAdministración: para pre-llenado de datos generales (mediante consulta LDAP,...), validación de datos generales (calles, códigos postales, municipios,...) y carga de listas de valores dinámicas
- Desarrollo del mecanismo de anexar documentos a un formulario.
- Desarrollo del mecanismo de firma de los datos del formulario en cliente.
- Composición para cada formulario del recibo telemático firmado, con idéntico diseño que el formulario.

3. Creación de 80 formularios rellenos on-line para su posterior impresión en los que se realizó:

- Diseño visual.
- Diseño y desarrollo de validaciones de datos simples: campos obligatorios, formatos y validez de datos (fecha, NIF, CIF, CCC,...).
- Diseño del esquema de datos XML.

4. Publicación y prueba de los formularios.

Servidor de firma de documentos PDF

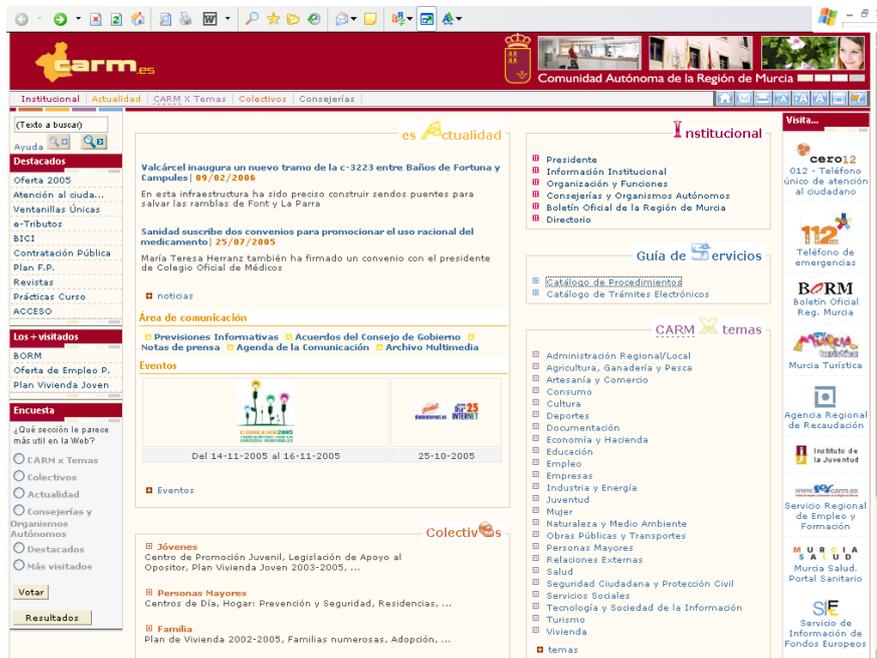
Como valor añadido se dispone de un servidor de firma digital, U-Sign Server, para firmar documentos PDF.

Con este servidor se cubren las operaciones Firma desatendida, Time Stamping y sellado de documentos PDF.

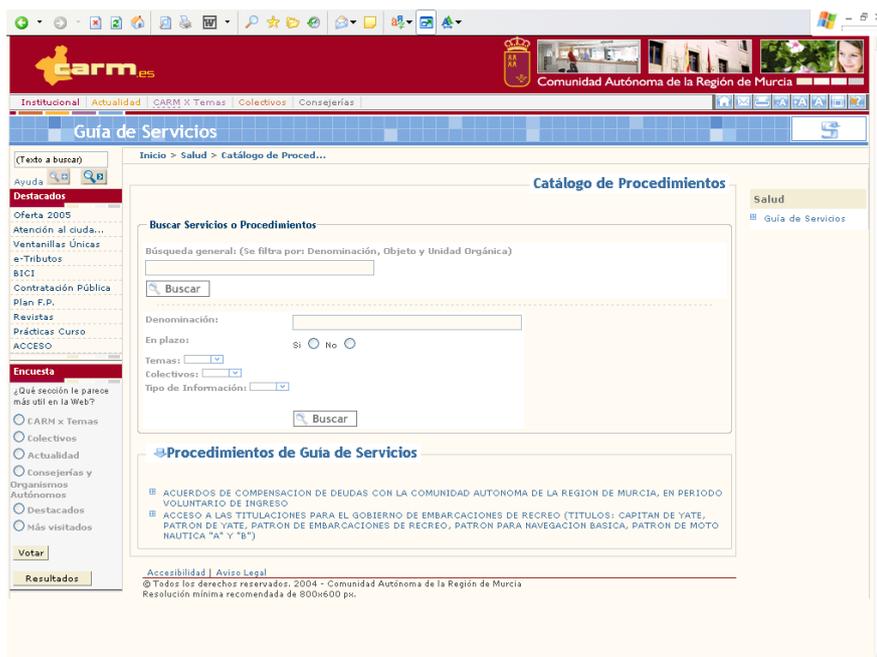
Actualmente se utiliza este servicio para firmar los recibos telemáticos que se generan como justificante de que un usuario ha iniciado un trámite con la CARM.

Caso de Uso

1. El ciudadano accede al Catálogo de Procedimientos a través de la Guía de Servicios de la página principal de carm.es.



2. El Catálogo de Procedimientos, aparte de que en una zona preferente aparecen los procedimientos/trámites más destacados, dispone de herramientas de búsqueda.



3. Una vez escogido el procedimiento se puede consultar toda la información del mismo, incluidos los trámites y formularios asociados, los cuales se pueden, al menos, descargar e imprimir para ser rellenados y presentados por ventanilla.

The screenshot shows a web browser displaying the 'Guía de Servicios' (Service Guide) for the 'Comunidad Autónoma de la Región de Murcia'. The main content area is titled 'ACCESO A LAS TITULACIONES PARA EL GOBIERNO DE EMBARCACIONES DE RECREO (TITULOS: CAPITAN DE YATE, PATRON DE YATE, PATRON DE EMBARCACIONES DE RECREO, PATRON PARA NAVEGACION BASICA, PATRON DE MOTO NAUTICA "A" Y "B")'. The page provides detailed information about the procedure, including the responsible unit (Consejería de Economía y Hacienda), the objective (obtaining authorization for recreational boat management), and the requirements for different roles like Captain of Yacht and Boat Patron. It also lists the exam fees and the necessary documents to be submitted.

ACCESO A LAS TITULACIONES PARA EL GOBIERNO DE EMBARCACIONES DE RECREO (TITULOS: CAPITAN DE YATE, PATRON DE YATE, PATRON DE EMBARCACIONES DE RECREO, PATRON PARA NAVEGACION BASICA, PATRON DE MOTO NAUTICA "A" Y "B")

Información del Procedimiento
 Unidad Orgánica: Comunidad Autónoma de la Región de Murcia, Consejería de Economía y Hacienda. Teléfono de Información: 012

Denominación: ACCESO A LAS TITULACIONES PARA EL GOBIERNO DE EMBARCACIONES DE RECREO (TITULOS: CAPITAN DE YATE, PATRON DE YATE, PATRON DE EMBARCACIONES DE RECREO, PATRON PARA NAVEGACION BASICA, PATRON DE MOTO NAUTICA "A" Y "B")

Objeto: Obtener la autorización para el manejo de embarcaciones de recreo

Destinatarios: Personas físicas

Plazos de presentación
 Tipo: Presentación de solicitud
 Fecha inicio: 03/07/1997, Fecha fin: []
 Comentarios: Convocatorias anuales

Requisitos
 Para Capitán de Yate y Patrón de Yate, estar en posesión de Título inmediato inferior y tener cumplidos 18 años.
 Para Patrón de Embarcaciones de Recreo, Patrón de Navegación Básica y Patrón de Moto Náutica

-Resguardo original del ingreso para derechos de examen (tasa modelo T130). Para el año 2005 el importe de la tasa es:

- 1) Examen teórico Patrón para Navegación Básica o Patrón de Embarcaciones de Recreo y otros títulos náuticos inferiores al mismo, como los de manejo de motos acuáticas; importe 40,607632 euros.
- 2) Examen teórico de Patrón de Yate; importe 54,145677 euros.
- 3) Examen teórico de Capitán de Yate; importe 67,683724 euros.

-Para Capitán de Yate y Patrón de Yate, además, en su caso, aportarán:

- 1) Certificado de las asignaturas aprobadas en otras Comunidades Autónomas.
- 2) Fotocopia compulsada del título anterior al que opta.

Lista de Anexos: Solicitud para examen de patrón de yate

Cómo Tramitar: Presencialmente, Telemáticamente, a través de los trámites electrónicos que aparecen a continuación

Trámites Electrónicos: Trámite 2, Trámite 1

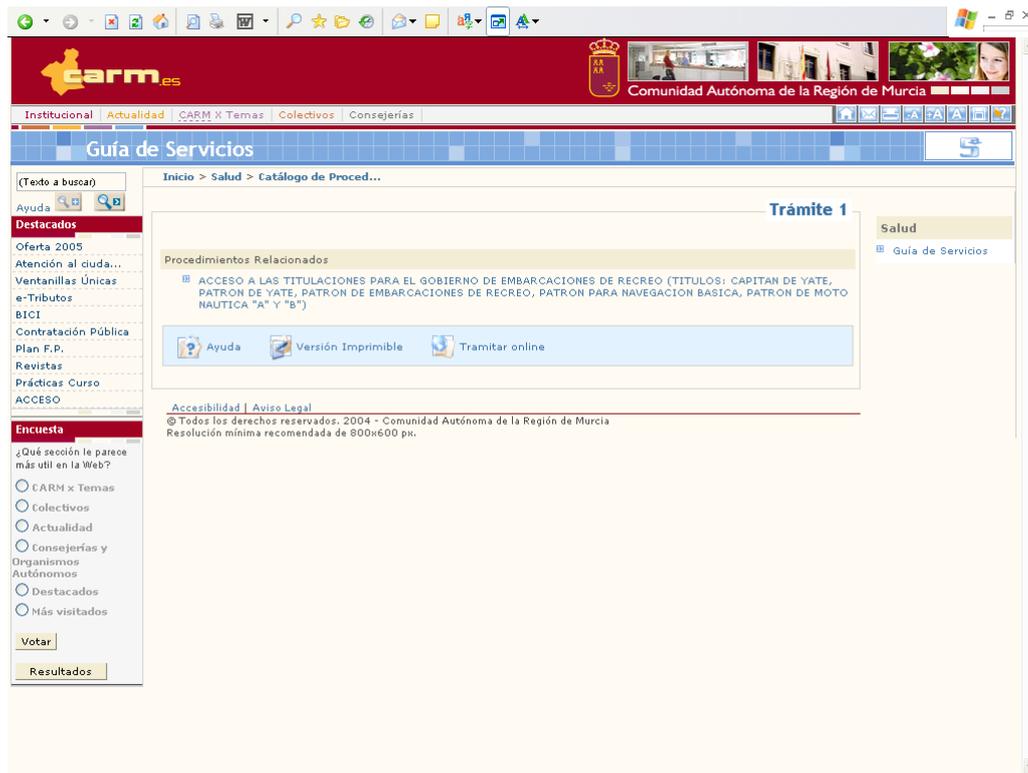
Lugares de Presentación: Entidades establecidas en el artículo 38.4 de la Ley 30/1992 y Red de Oficinas de Registro de la Administración Regional, Registro de la Consejería de Trabajo y Política Social

Más Información

Accesibilidad | Aviso Legal
 © Todos los derechos reservados. 2004 - Comunidad Autónoma de la Región de Murcia
 Resolución mínima recomendada de 800x600 px.

4. En algunos casos el ciudadano puede rellenar los formularios on-line para imprimirlos y presentarlos por ventanilla.

5. Por último existen enlaces en los procedimientos a aquellos trámites que permiten una presentación telemática. En este caso se hará uso del módulo Tramitador para guiar al ciudadano en la presentación.



6. Para finalizar, se realiza la tramitación telemática. Esto incluye la autenticación del ciudadano, el relleno del formulario y su posterior registro telemático y entrega a los servicios informáticos de las Consejerías gestoras así como la generación de un certificado firmado por la CARM.